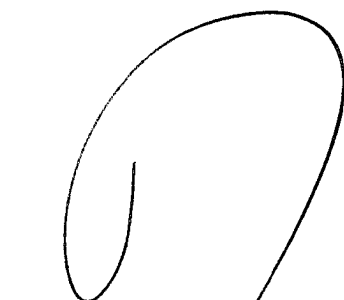


PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, 1ER PISO

Las Condes, **Miércoles 17 de Junio de 2015**

Notifico a Ud., que en el proceso N° 008265-08-2014 se ha dictado con fecha Miércoles 17 de Junio de 2015, la siguiente resolución:

CUMPLASE


SECRETARIO TITULAR

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300, 1ER PISO

Rol N° 008265-08-2014
Certificada N° 017657

Señor
Don (ña)

SERNAC,- JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ

TEATINOS N° 333 PISO 2

SANTIAGO



C.A. de Santiago

Santiago, veintisiete de mayo de dos mil quince.

A fojas 144, 145 y 146: A todo, téngase presente.

Vistos:

Se **confirma** la sentencia apelada de veintiocho de enero de dos mil quince, escrita a fojas 108 y siguientes, dictada por el Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes.

Regístrese y devuélvase.

Rol Corte N° 364-2015.

Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile y la Ministra (S) señora Ana María Hernández Medina.

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

En Santiago, veintisiete de mayo de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.

Causa Rol N° 8.265-8-2014

Las Condes, veintiocho de Enero de dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 14 y siguientes **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, por el **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 la sociedad **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por **ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA**, domiciliados en Avda. Presidente Riesco N° 5711, Piso 19, Las Condes, por incurrir en infracción a los artículos 3 inc. 1° letra b), 12, 23 inc. 1°, 28 inc. 1° letra c) y 35 de la citada Ley.

Funda la denuncia en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en orden a "velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes y realizar acciones de información y educación del consumidor", faltando la denunciada a la protección de sus derechos al no proporcionarles una información veraz y oportuna en la publicidad, acerca de las condiciones de la oferta, toda vez que con fecha 26 de Noviembre de 2013, encontrándose vigente la oferta CYBER MONDAY INTERNACIONAL- LAN.COM, la consumidora ingreso a la página Web del proveedor a fin de comprar pasajes aéreos para viajar en el mes de Junio de 2014 a París, por cuanto en la publicación, al ingresar a la página en uno de sus títulos se indicaban los meses de Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio de 2014, lo que no pudo concretar ya que al ingresar al link de las condiciones se informaba que el regreso debía ser necesariamente antes del 20 de Mayo de 2014, a diferencia de lo publicado

A fojas 32 y 33 **CARLOS STEVENSON VALDES**, abogado, en representación de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, antes **LAN AIRLINES S.A.**, domiciliados en Avda. Luis

Thayer Ojeda N° 166, Of. 805, Providencia, presta declaración indagatoria por escrito, solicitando el rechazo de la denuncia ya que en el caso de la pieza publicitaria materia de autos, se encuentran debidamente especificadas sus condiciones y restricciones e incorporadas en el proceso de compra a fin de que el consumidor esté debidamente informado para adoptar un decisión de consumo, razones por las cuales su representada no ha incurrido en infracción alguna a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Con fecha 30 de Junio de 2014, a fojas 48 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, ocasión en que SERNAC ratifica la denuncia de fojas 14 y siguientes, solicitado sea acogida con costas.

Por su parte LATAM AIRLINES contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 36 y siguientes oponiendo excepción de falta de legitimación activa de Sernac para actuar en estos autos, excepción que fue acogida por el Tribunal, por sentencia de fecha 14 de Julio de 2014, rolante a fojas 60 y siguientes por el Tribunal, la que fue revocada por la I. Corte de Apelaciones de Santiago, según consta de fojas 92 y 93.

Con fecha 29 de Diciembre de 2014 a fojas 102 se lleva a efecto la continuación del comparendo de estilo, ocasión en que la parte de Latma Airlines Group S.A. solicita se tenga por contestada la denuncia en los términos consignados en la presentación de fojas 36 y siguientes.

En cuanto a las pruebas rendidas, la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, acompañó con citación los documentos rolantes de fojas 1 a 13 y la denunciada los agregados a fojas 28 y a fojas 99 y siguientes, los que de ser atinentes y necesarios serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **LANTAM AIRLINES GROUP 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 la página web “*Cyber Monday Internacional – Lan.com*” por la denunciada y en donde se consigna una oferta para viajar a París y fechas para hacer uso del pasaje.

2°. Que, en síntesis SERNAC alega que la denunciada no ha dado cumplimiento a las normas de publicidad consignadas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por cuanto no ha informado veraz y oportunamente a los consumidores respecto de la oferta publicitada, además de inducir a error al consumidor ya que en la página se indicaba “27% febrero-marzo-abril-mayo-junio” y al ingresar al link de las condiciones se establece que el vuelo debe ser completado a más tardar el 20 de Mayo del año 2014, circunstancia que impidió la adquisición de los pasajes por parte de la consumidora.

3°. Que, la denunciada en su contestación a la denuncia de fojas 36 y siguientes señala que la información a que hace referencia SERNAC se encuentra asociada a todos los vuelos incluidos en la promoción de Cyber Monday en la que se incluía un link para ver las condiciones de la compra y que contenía toda la información de la promoción, link que como consta en autos fue consultado por la consumidora y ésta decidió no adquirir el pasaje a París. Por último, agrega que aún cuando se mencionó el mes de Junio en la página principal de la publicidad y ello hubiese podido inducir a un error, en la misma página web se encontraba aclarado y precisado, no siendo necesario acudir a otro sitio web u otra fuente de información.

4°. Que, si bien en la publicidad acompañada a fojas 10 se indican textualmente FEBRERO-MARZO-ABRIL-MAYO- JUNIO consta en el documento de fojas 11 las condiciones de la misma, información a la que se accedía en la misma página web, circunstancias reconocidas por la actora en su denuncia de fojas 14 .

5°. Que, aún cuando, los artículos 3° letra b) y 28 letra c) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establecen que es un derecho básico del consumidor el ser informado veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características de los mismos, como también que el tipo de mensaje publicitario no induzca a error o engaño respecto de las características relevantes

del bien o servicio, atendido el mérito del proceso y documentación acompañada en autos, no se advierte que la denunciada haya incurrido en infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que amerite ser sancionada.

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, **se rechaza** la denuncia de fojas 14 y siguientes, **sin costas**, por estimar que la denunciante tuvo motivo plausible para litigar.
- **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 ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 8.265-8-2014

DICTADA POR DON JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ.

Autorizada por doña MARIA TERESA RUIZ GAJARDO. SECRETARIA (S)