

2º

Vitacura, 24 de septiembre de 2015.

Rol 2513-3/2015

Certifico que la sentencia de autos, que reza a fojas 134, se encuentra ejecutoriada.



NATALIA VICUÑA LAMBERT

SECRETARIA TITULAR

PROCESO N° 5.513-3-2015

VITACURA, a veintisiete de agosto de dos mil quince

VISTOS;

-Que a fojas 44 y siguientes, **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, 2° piso, comuna de Santiago, interpone denuncia infraccional contemplada en la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en contra de **SOCIÉTÉ AIR FRANCE**, representada legalmente por don **THIBAUD MORAND**, ambos domiciliados en Avenida Joaquín Montero N° 3000, piso 2, comuna de Vitacura. Funda su denuncia en que con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, procedió a realizar un informe relativo a la publicidad turística en Chile, a través del cual se detectó que la pieza publicitaria de la denunciada solo informó el precio de los servicios en dólares y no en moneda de curso legal, utilizó el formato de letra chica y de manera ilegible para entregar información y se reservó la facultad de modificar los precios sin previo aviso, vulnerado con ello lo dispuesto en los artículos 3° inc. 1° letra b), en relación al artículo 1° número 3, incisos 1°, 3, 32 y 12 de la Ley N° 19.496;

-Que a fojas 134 y siguientes, este Tribunal rechaza excepción de incompetencia absoluta planteada por la denunciada a fojas 98 y siguientes;

-Que a fojas 146, con fecha 18 de agosto de 2.015, se lleva efecto comparendo de estilo, con la asistencia de la parte denunciante Sernac a través de su apoderado don Víctor Villanueva Paillivil y de la parte denunciada Société Air France a través de su apoderada doña María Jesús Santos Rodríguez.

-Que a fojas 146, la parte denunciada Société Air France se allana a las pretensiones de la denunciante y se desiste del plazo legal de objeción de documentos;

-Que a fojas 146, con fecha 18 de agosto de 2.015, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

1.- Que constituye un hecho no controvertido en autos, que el Servicio Nacional del Consumidor, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, procedió a realizar un informe relativo a la publicidad turística en Chile, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley N° 19.496, con el fin de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley del Consumidor.

2.- Que, en dicha fiscalización constató que la pieza publicitaria de la denunciada solo informó el precio de los servicios en dólares y no en moneda de curso legal, utilizó el formato de letra chica y de manera ilegible para entregar información y se reservó la facultad de modificar los precios sin previo aviso.

3.- Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte de SERNAC, acompañó en autos a fojas 7 y siguientes, página del Diario Financiero de fecha 17 de diciembre de 2.014 e Informe de Publicidad de Turismo de enero de 2.015.

4.- Que, del examen de los documentos referidos precedentemente se puede observar que en los precios de los viajes ofrecidos sólo se exhiben en moneda extranjera, en dólares y no se expresan en moneda de curso legal nacional, esto es, en pesos chilenos. Además la letra utilizada en la oferta no es de aquellas que por su estilo y tamaño hagan amigable su lectura y entendimiento, utilizando la expresión “precios sujetos a disponibilidad y modificación sin previo aviso”.

5.- Que, el artículo 3° inciso 1° señala: “Son derechos y deberes básicos del consumidor: letra a) La libre elección del bien o servicio. El silencio

no constituye aceptación en los actos de consumo y letra b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación, y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.” Este artículo tiene como fundamento el respeto a la libertad de decisión del consumidor en las relaciones de consumo, y para que pueda realizar una decisión efectivamente libre requiere los elementos informativos fundamentales, como lo son el valor y características básicas del bien, así como también otros aspectos básicos para su compra, dentro de los cuales evidentemente está el informar acerca del número o cantidad disponible del bien, de lo contrario se produce necesariamente una limitación respecto al ejercicio del derecho de libre elección. Por otro lado la información proporcionada por el proveedor debe ser oportuna y veraz sobre los términos y condiciones de los bienes. Que sea veraz dice relación con que la información sea correcta y fidedigna y que sea oportuna significa que aquella información que se entrega antes de perfeccionarse el acto de consumo y no después, debe ser previa al acto.

6.- Que, por su parte el artículo 1° N° 3 de la Ley N° 19.496, define lo que se debe entender por Información básica comercial en los siguientes términos: “los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica. En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan. La información comercial básica deberá ser suministrada por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno”.

7.- Que, por su parte el artículo 32° de la Ley N° 19.496 dispone que: “La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su

identificación, instructivos de uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberá efectuarse 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 de que el proveedor o anunciante pueda incluir adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida”.

8.- El artículo 12 de la Ley en comento señala que: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”

9.- Que, de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico y en conformidad a la doctrina, el precio es información básica comercial y en este sentido se debe expresar en pesos, sin perjuicio de que el proveedor o anunciante pueda incluir esos mismos datos en otro tipo de unidad monetaria. Si bien el legislador entrega la posibilidad de informar los precios en una unidad monetaria distinta, lo que prima es la obligación legal en pesos, moneda de curso legal y lo debe hacer de tal manera que no vulnere lo dispuesto en la ley. En la especie lisa y llanamente el denunciado omitió entregar información del precio en pesos chilenos.

10.- Que, la letra utilizada por el proveedor para ofertar el bien o servicio debe cumplir con ciertos parámetros tanto de forma como de fondo para no ser considerada infractora a las normas de la Ley del Consumidor. En la especie el formato de letra que se ocupa es menor a 2,5 milímetros e ilegible por contraste, ya que los mensajes publicitarios no deben poseer un contraste débil referido al trasfondo en el cual se ubica el mensaje publicitario, por ende se torna poco amigable en su lectura.

11.- Que, la denunciada utiliza la expresión “Precios sujetos a disponibilidad y modificación sin aviso previo”, expresión contraria al principio de integración publicitaria por medio del cual se establece que

las promesas publicitarias contenidas en un aviso se entienden incorporadas en los contratos respectivos. Al mismo tiempo los proveedores deben cumplir con los ofrecimientos que realizan tal como lo ordena el artículo 12 de la ley 19.496, transcrito en el considerando 8 de este fallo, y por lo tanto no puede pretender excusar el cumplimiento de la obligación legal por medio de la introducción de frases como la utilizada en la especie.

12.- Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 14 inc.1 de la Ley 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, estableciendo el inc.2 que al apreciar la prueba de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convenza al sentenciador.

13.- Que en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita y en consideración además al allanamiento del denunciado, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que **SOCIÉTÉ AIR FRANCE, representada por don FABIO ANDALORO**, actuó con negligencia, causando menoscabo, por la deficiencia en la calidad de la oferta del servicio publicitado, negligencia que sólo puede atribuirse a la denunciada, quien no dio cumplimiento a su obligación legal y reglamentaria, en cuanto a respetar el derecho a la libre elección del servicio ofrecido, así como por no contener una información oportuna y veraz sobre el mismo, debido a que se encuentra acreditado el hecho de no haber indicado el precio del producto ofrecido en moneda de curso legal chilena, por utilizar en su aviso letras y contrastes ilegibles y publicar expresiones que van en contra de derechos irrenunciables de los consumidores, por lo cual se configura una infracción sujeta a sancionar conforme lo

dispone en lo específico, los artículos 1° N° 3, 3 letra b), 12 y 32 de la Ley del Consumidor N°19.496, con relación al artículo 24 de la Ley N° 19.496, motivo por lo cual, este sentenciador acogerá la denuncia de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

14.- Que, la parte denunciada en estos autos, se allanó a la denuncia infraccional de manera expresa, reconociendo categóricamente los hechos materia de esta investigación y el derecho invocado por el denunciante, circunstancia que, este sentenciador, estima como atenuante de la responsabilidad infraccional y que dicha circunstancia se considerará en lo resolutive de este fallo en la imposición de la multa, por la infracción cometida, multa que en atención al reconocimiento de responsabilidad por parte del denunciado, será rebajada prudencialmente.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, 1° N° 3, 3 letra b), 12, 32, 50 A, 58 y 59 bis de la Ley N° 19.496 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

QUE SE CONDENA a SOCIÉTÉ AIR FRANCE, representada legalmente por FABIO ANDALORO, italiano, casado, gerente general, cédula de identidad para extranjeros N° 24.018.073-lambos domiciliados en Avenida Joaquín Montero N° 3.000, oficina 201, comuna de Vitacura, al pago de una multa de VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir lo dispuesto en los artículos 1 N°3, 3 b), 12, 32 de la Ley del Consumidor N°19.496.

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE DON FABIO ANDALORO REPRESENTANTE LEGAL DE SOCIÉTÉÉ AIR FRANCE, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCION Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTES, JUEZ TITULAR


AUTORIZA NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA TITULAR