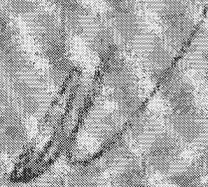


20

Vitacura, 24 de septiembre de 2015.

Ref 1192-2/2015

Certifico que la sentencia de autos, que rola a fojas 131, se encuentra ejecutoriada.



NATALIA VICUÑA LAMBERT
SECRETARIA TITULAR

PROCESO N° 1.192-2-2015

VITACURA, a veintisiete de agosto de dos mil quince

VISTOS;

-Que a fs. 27 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 **KLM ROYAL DUTCH AIRLINES**, representada legalmente por don **FABIO ANDALORO**, ambos domiciliados en calle Joaquín Montero N° 3.000, comuna de Vitacura. Funda su denuncia en que el día 19 de noviembre de 2.014, la ministro de fe doña Paulina Martínez Alarcón, ingresó a la página web www.klm.com, correspondiente a la empresa denunciada, revisando el contenido de dicho sitio web, pudo constar que la denunciada publicó tres ofertas de viaje con precio en moneda extranjera, sin indicar dicho valor en moneda de curso legal, además no contenía en ninguna de las ofertas el stock disponible de los pasajes aéreos respectivos, vulnerado con ello lo dispuesto en los artículos 3° inc. 1° letra b), 23° inciso 1°, 28 letra c) y 32° de la Ley N° 19.496;

-Que a fojas 118 y siguientes, este Tribunal rechaza excepción de incompetencia absoluta planteada por la denunciada a fojas 78 y siguientes;

-Que a fojas 128, la abogada doña María Jesús Santos R., en representación de la denunciada, presta declaración indagatoria y señala por escrito que no son efectivos los hechos que se le imputan a la denunciada;

-Que a fojas 130, 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 KLM Royal Dutch Airlines, a través de su apoderada doña María Jesús Santos Rodríguez.

-Que a fojas 130, la parte denunciada, KLM Royal Dutch Airlines, se allana a las pretensiones de la denunciante y se desiste del plazo legal de objeción de documentos;

-Que a fojas 130, 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 fecha 19 de noviembre de 2.014, efectuó revisión a través de su Ministro de Fe, de la página web de KLM Royal Dutch Airlines, en ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1º 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 página web de KLM Royal Dutch Airlines no contenía información sobre stock o número de pasajes disponibles y que publicó tres ofertas de viaje con precio en moneda extranjera, sin indicar dicho valor en moneda de curso legal.

3.- Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte de SERNAC, acompañó en autos a fojas 9 y siguientes, copias de impresiones de pantallazo, documentos no objetado por la contraria, que muestra la página web de la denunciada a través de la cual hace oferta de pasajes a los destinos que indica, sin señalar el valor en moneda de curso legal, sino solo en moneda extranjera y además de su lectura se puede constatar que no hace referencias al stock de pasajes disponibles

4.- Que, en los documentos referidos precedentemente no se observa mención alguna a la cantidad de pasajes disponibles para la venta. En

efecto, solo se advierte el valor de los pasajes a las ciudades que indica para el continente que señala y las condiciones de viaje, pero de ninguna manera, ni en forma tácita, ni menos expresa, se muestra el número de pasajes disponibles para la venta.

5.- Que, asimismo de la sola lectura de los documentos referidos, se puede advertir que el precio de los pasajes solo se exhibe en moneda de curso extranjero y no de curso legal, esto es, en dólares y no en pesos chilenos.

6.- 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 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.

7.- Que, el artículo 23° de la Ley N° 19.496 dispone que: “Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o

deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

8.- Que, el artículo 28° de la Ley N° 19.496 señala que: “Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: letra c): las características relevantes del bien o servicio, destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial”. Dentro de las características relevantes del servicio destaca el precio como elemento fundamental que debe contener la oferta del mismo, expresado de tal forma que no pueda inducir a error o engaño al consumidor y d) El precio del bien o tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes”.

9.- Que, el artículo 32° inciso 1° de la Ley N° 19.496 prescribe: “La información básica comercial de los servicios y de los productos de fabricación nacional o de procedencia extranjera, así como su identificación, instructivos y uso y garantías, y la difusión que de ellos se haga, deberán 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”.

10.- Que, de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico y en conformidad a la doctrina, las propuestas deben cumplir ciertos requisitos para ser consideradas como ofertas válidas. Entre estas condiciones o requisitos destaca que la **“oferta sea completa”**, en el entendido de que si ésta es incompleta es imposible que una aceptación forme el consentimiento y perfeccione el contrato, ello en conformidad a lo dispuesto en los artículos 101 y 105 del Código de Comercio y artículos 1.461 y 1.808 a 1.816 del Código Civil. Para que la Oferta sea completa respecto a las mercaderías ofrecidas, esta debe ser precisa, es decir, contener **la**

indicación de las mercaderías ofrecidas como la cantidad de las mismas. La condición de la indicación de las mercaderías es una “*condictio sine qua non*” de la Oferta, sin perjuicio del grado de precisión dependiendo de la naturaleza o uso de las mismas. En cuanto a la cantidad de las mercaderías, cada vez que no estemos en presencia de la determinación de la mercadería como especie o cuerpo cierto, esto es, estemos en el ámbito genérico, la Oferta debe mencionar la cantidad, en forma expresa, implícita o tácita o fijando el mecanismo para determinarlo. En el caso que nos convoca, claramente no se ha dado cumplimiento a una de las condiciones esenciales de la Oferta para que esta pueda ser considerada válida.

11.- 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.

12.- 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 **KLM Royal Dutch Airlines, 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 en su página web, con fecha 19 de noviembre de 2.014, la cantidad o número en stock disponibles de pasajes, así como tampoco informó el precio de los pasajes en moneda de curso legal en Chile, esto es en pesos chilenos, por lo cual se configuran infracciones sujetas a sanciones, conforme lo dispone en lo específico, los artículos 3 letra a) y b), 23 inc.1 y 35 inciso 1° de la Ley del Consumidor N°19.496, con relación al artículo 24 de la Ley N° 19.496, motivos por los cuales, este sentenciador acogerá la denuncia de autos, en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia.

13.- 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 su responsabilidad infraccional, la que 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, 3 letra a) y b), 23 inciso 1, 28 letra c) y d), 32 inciso 1°, 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 KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, representada legalmente por FABIO ANDALORO, italiano, casado, gerente general, cédula de identidad para extranjeros N° 24.018.073-1ambos 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 3 letra a) y b), 23 inc.1, 28 letras c) y d) y 32 inciso 1°, 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 KLM ROYAL DUTCH AIRLINES, 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

