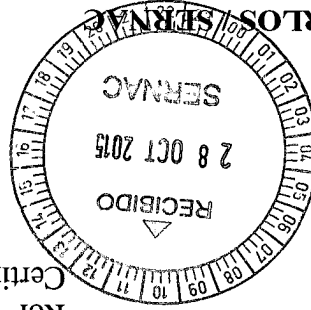


SANTIAGO

TEATINOS Nº 333 PISO 2

LUENGO PEREZ JUAN CARLOS SERNAC

Señor  
Don (na)



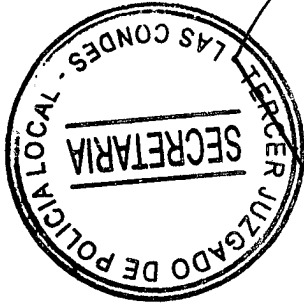
004211

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Rol  
Certificada Nº 040370  
Nº 021865-07-2014



SECRETARIA TITULAR



CÚMPLASE

Notifico a Ud., que en el proceso Nº 021865-07-2014 se ha dictado con fecha Martes 13 de Octubre de 2015, la siguiente resolución:

Las Condes, Miércoles 14 de Octubre de 2015

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
DE LAS CONDES  
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

C.A. de Santiago

Santiago, veintitrés de septiembre de dos mil quince.

A fs. 71 y 72: a todo, téngase presente.

Vistos y teniendo únicamente presente:

Que conforme a lo dispuesto en el inciso final del artículo 24 de la Ley 19.496, esta Corte estima que para los efectos de imponer la multa, se debe tener en consideración que no hubo consumidores afectados por el hecho denunciado y que consta en autos el allanamiento de la denunciada.

Por lo precedentemente expuesto y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.827, **se confirma** la sentencia apelada de ocho de mayo de dos mil quince, escrita a fs. 47 y siguientes, **con declaración** que se reduce el monto de la multa impuesta a la suma solicitada por el recurrente de apelación, esto es, Cinco Unidades Tributarias Mensuales.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-1095-2015.

Pronunciada por la *Segunda Sala* de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Marisol Rojas Moya e integrada por el Ministro (S) señor Tomás Gray Gariazzo y por el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

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

En Santiago, a veintitrés de septiembre de dos mil quince, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

LAS CONDES, ocho de mayo de dos mil quince.

**VISTOS:**

A fs. 14 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) y demás normas pertinentes de la Ley Nº 19.496, deduce denuncia ante el 3º Juzgado de Policía Local de Santiago en contra de Iberia Líneas Aéreas, representada legalmente por don Brian Thompson, ambos domiciliados en calle Alonso de Córdova Nº 5.151, oficina 2.002, comuna de Las Condes, por infracción a los artículos 3 inciso primero letra a) y b), 23 inciso primero y 35 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; **acción que fue notificada a fs. 38 de autos.**

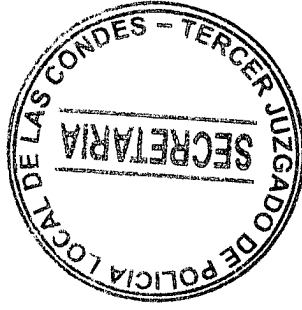
Funda la respectiva denuncia argumentando que en el evento denominado CyberDay, llevado cabo los días 28 y 29 de julio de 2014, el sitio web de la empresa no señalaba en sus ofertas de vuelo, el stock en relación al número de pasajes que ofertaba, sino que sólo se señalaba literalmente que "las plazas son limitadas" y, además, no se visualizaba el soporte de la consulta y/o ayuda. Todo ello fue certificado por la ministro de fe doña Hada Ríos Olavarría, en su calidad de funcionaria de la repartición pública del Sernac.

A fs. 27 y 28, el Juzgado de Policía Local de Santiago se declara incompetente para continuar conociendo de la causa y remite los antecedentes al Juzgado de Policía Local de Las Condes competente.

A fs. 31, el Tribunal recibe los antecedentes.

A fs. 33 y ss, **Rodrigo Hananías Castillo**, abogado en representación de **Iberia Líneas Aéreas de España S.A.**, efectúa declaración indagatoria por escrito señalando que la información básica comercial estaba proporcionada y que con respecto a no señalar el número de pasajes disponibles, indica que el

COPIA



artículo 36 de la Ley de Protección al Consumidor exige esta información solamente en las promociones cuando el incentivo consista en la participación de concursos o sorteos, sin embargo, señala que respecto de las promociones y ofertas nada dice la ley al respecto.

A fs. 43 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de del Sernac y del apoderado de Iberia Líneas Aéreas de España S.A., quien actúa como agente oficioso.

A fs. 45, el abogado Hananias Castillo ratifica lo obrado por el agente oficioso.

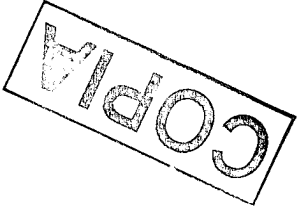
Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

**Primero:** Que, el denunciante Sernac funda su denuncia en el hecho de que la denunciada Iberia Líneas Aéreas habría incurrido en infracción a los artículos inciso primero letra a) y b), 23 inciso primero y 35 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en el evento realizado para el "Cyberday" en el sitio web de la empresa en el cual no se señalaba el stock en relación al número de pasajes que ofertaba, sino que sólo se señalaba literalmente que "las plazas son limitadas" y, además, no se visualizaba el soporte de la consulta y/o ayuda.

**Segundo:** Que, el artículo 3º de la Ley 19.496 establece: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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". Que, dicha norma incide directamente en la materia investigada, toda vez que la promoción de Iberia Líneas Aéreas no señalaba una característica relevante del servicio ofrecido cual es la cantidad de pasajes o "plazas" disponibles.

**Tercero:** Que, al respecto la parte denunciada de Iberia Líneas Aéreas de España S.A., en comparendo de estilo decretado en autos se allanó a la denuncia



Handwritten signature or initials.

interpuesta, solicitando se imponga la multa mínima en atención a que la empresa se encuentra actualmente en el mejoramiento del servicio entregado en su página web.

**Cuarto:** Que, de conformidad al mérito del proceso, especialmente lo señalado en el considerando segundo y tercero y teniendo presente además, que la parte denunciada se allanó a la denuncia incoada, el Tribunal no puede sino concluir que efectivamente la falta de información en el stock de los productos de la promoción y la inexistencia de un soporte de ayuda en la página impidió al consumidor informarse veraz y oportunamente sobre las bases de la oferta.

**Quinto:** Que, en virtud de la convicción a la que arribó el Tribunal en el considerando precedente, aparece de manifiesto que la parte denunciada de Iberia Líneas Aéreas de España S.A. incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), y 35 de la Ley Nº 19.496 de la Ley Nº 19.496, por lo que debe acogerse la denuncia de fs. 14 y siguientes deducida en su contra. Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 58 y siguientes de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 13 de la Ley Nº 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley Nº 18.827, se declara:

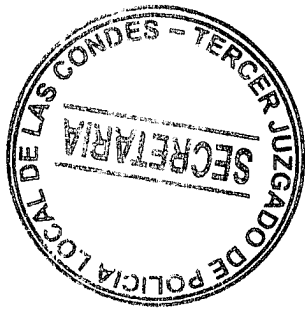
Que acoge la denuncia interpuesta a fs. 14 y siguientes y se condena a Iberia Líneas Aéreas de España S.A., representada legalmente por don Carlos Pinacho Holgado al pago de una multa de 20 UTM por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), 23 inciso primero y 35 de la Ley Nº 19.496.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

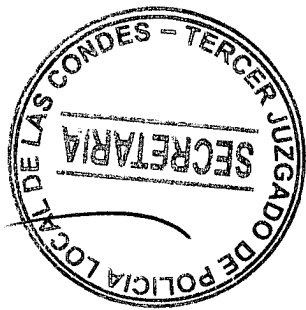
**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**COPIA**



48

COPIA



Handwritten signature or initials.

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo, Jueza Titular.  
Ana Maria Toledo Diaz, Secretaria.

Handwritten signature.

ARCHIVASE en su oportunidad.

oportunidad.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su

Handwritten initials 'MSO'.