

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2º PISO

PROVIDENCIA, 23 de FEBRERO de 2016

Notifico a Ud. que en el proceso N° 011333-P-2015 se ha dictado con fecha , 23/02/2016 la siguiente resolución :

**CUMPLASE**



MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PEDRO DE VALDIVIA 706, 2º PISO  
clasificador 64 Correo 9.

ROL N°011333-P-2015  
CERTIFICADA N° \_\_\_\_\_

SEÑOR

DON(A)

**JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**

REPRESENTANTE LEGAL DE

**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

Calle **TEATINOS**

N°333

Casa/Dpto. **PISO 2**

Block

**000802**

Villa

Comuna de **SANTIAGO**



Santiago, veintiséis de enero del año dos mil dieciséis.

**Vistos**

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de las letras d) y e) de su motivo 5º, así como el motivo 6º, todo lo cual se suprime.

**Y teniendo en su lugar y además presente:**

1º) Que, mediante la presentación de fs.140, doña Ximena Castillo Faura, abogado, por la parte denunciada, Despegar.com Chile SpA, deduce recurso de apelación en contra de la sentencia pronunciada por el Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, mediante la cual “se acoge la denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 36, sólo en cuanto se condena a DESPEGAR. COM CHILE S.A., hoy DESPEGAR.COM CHILE SPA, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por infringir el derecho del consumidor a obtener una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación, al publicitar la posibilidad de pago en cuotas, sin precisar que dicho pago no correspondía a un crédito directo, sino que iba asociado al pago con alguna de las tarjetas de crédito permitidas, de las que fuera titular el consumidor.”

2º) Que, por su parte, la apelación se funda en que el tribunal a quo no tiene competencia para conocer y condenar de oficio por supuestas infracciones no denunciadas, señalando que el fallo, en su motivo 6º declara que Despegar.com Chile SpA infringió el derecho del consumidor a obtener una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación, previsto por el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, al publicitar la posibilidad de pago en cuotas, sin precisar que dicho pago no correspondía a un crédito directo, sino que iba asociado al pago con alguna de las tarjetas de crédito permitidas, de las que fuera titular el consumidor, “emite pronunciamiento sobre una materia que no fue sometida a su conocimiento por ninguna de las partes del proceso, lo cual no le era (ni es) permitido, considerando que no está facultado para conocer ni proceder de oficio.”

Añade que lo que se sometió al conocimiento del tribunal, en virtud de la denuncia de SERNAC fue una supuesta infracción a las normas del inciso

segundo del artículo 3º de la misma ley, materia diferente de la debatida en el proceso. En el inciso primero, que es el que invoca el sentenciador como fundamento de la condena, se regulan los derechos de todos los consumidores. En el inciso segundo, que es el que fue materia de la denuncia, se regulan los derechos del consumidor de los productos o servicios financieros.

Agrega que no hubo denuncia y menos imputaciones a su representada, de infracción a lo prevenido en el inciso primero, y la única mención que una de las partes hace a dicha disposición durante la tramitación de la causa, fue hecha por su representada en su contestación, pero para destacar como es que da cumplimiento a esa disposición, entregando ejemplos de la forma en que lo hace.

Consecuencialmente, dice, la denunciada no fue emplazada de la supuesta infracción materia de la condena, por lo que no le dio la oportunidad de defenderse.

3º) Que, luego, la apelación argumenta que en el proceso queda en evidencia que Despegar.com Chile SpA cumple con informar veraz y oportunamente sobre los medios de pago. Es un hecho notorio, dice, que no otorga crédito directo.

Afirma que de la lectura de las actas de los Ministros de Fe de Sernac, la denuncia de este servicio, además de la restante documentación acompañada a los autos, en distintos momentos procesales y formas, se da clara cuenta de que la discusión gira en torno a la información proporcionada sobre los distintos medios de pago. Y si se tiene en cuenta, continúa diciendo, que los medios de pago consisten, precisamente, en tarjetas de crédito de distintos emisores, no se logra comprender como es que el sentenciador considera que no se ha informado a los usuarios y consumidores que la forma de pago no es de crédito directo, si en todo momento se informan las marcas de las tarjetas, ninguna de las cuales lleva la marca Despegar.com., tratándose de tarjetas bancarias o no bancarias, pero de marcas como Visa o MasterCard.

4º) Que para analizar la materia, debe recordarse que mediante la presentación de fs.36, don Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor y en su representación, en conformidad a lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la

Ley N°19496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, formula denuncia infraccional en contra de Despegar.com Chile S.A., haciendo presente que don Miguel Valenzuela Bustos, funcionario de dicha repartición, que reviste la calidad de Ministro de Fe, ingresa a la página web de la denunciada, los días 17 y 18 de noviembre de 2014, con el objetivo de visualizar la promoción de ofertas en evento conocido como Cybermonday 2014, evento que permitía a los proveedores comercializar bienes o servicios de manera masiva, en condiciones más beneficiosas que las que tendrían en cualquier otro día común, por lo que se realizó esta exhaustiva indagación, donde el Ministro de Fe hizo el ejercicio de entrar al sitio web e investigar si la denunciada cumplía con los requisitos que le exige la ley al momento de promocionar sus productos, detectando que infringe la normativa al incurrir en falta de información crediticia.

En tres fichas desglosa los resultados obtenidos, dando fe, según se afirma, de hipótesis infraccionales. En la ficha N°1 concluye que para contactarse con e-mail de la empresa se debe registrar un e-mail particular y contraseña, junto con que al momento de realizar la operación de crédito no se informa la tasa de interés de referencia, CAE, CTC, ni el CAE con tratamiento similar a la cuota o tasa de interés de referencia.

En la ficha N°2, además de las circunstancias ya dichas, al momento de realizar la operación de crédito no se informa la tasa de interés de referencia, CAE, CTC, ni el CAE con tratamiento similar a la cuota o tasa de interés de referencia.

Lo mismo ocurre en la ficha N°3.

Agrega que el proveedor no da a conocer de forma oportuna y completa las características del bien o producto ofrecido, en cuanto al ámbito financiero, y que constituye objeto del contrato que pretende celebrar. Elementos como el CAE, la tasa de interés referencial, las cuotas y la indicación de la disponibilidad de los productos constituyen características esenciales que los proveedores deben informar al público en general, ya que estos constituyen elementos relevantes para todo consumidor al momento de tomar una decisión sobre adquirir o no el producto ofertado y promocionado. Esta situación, afirma, se ve agravada ya que este último se encuentra impedido de juzgar por

adelantado las reales condiciones de un bien ofrecido, y solo podrá saber si su elección será beneficiosa cuando haya comprado los productos, no siendo de esta forma oportuna la información.

En cuanto al derecho infringido, la denuncia sostiene que los hechos detallados, a juicio del Servicio Nacional del Consumidor, constituyen infracción a los artículos 3º inciso 2º letra a), 17 G, 37 letras b), d) y e), todos, de la Ley de Protección al Consumidor.

La infracción a esta última norma se configura, explica, cuando el proveedor en la información que entrega a los consumidores en las ofertas de Cybermonday 2014 omite en primer lugar, la tasa de interés que se aplicará sobre el precio total en el caso que se compre algún producto a través de una operación crediticia que puede resultar en tasas de intereses distintas, por cuanto el Ministro de Fe señala en las observaciones de su acta, que el proveedor permite utilizar diversas tarjetas de crédito, informando el número y valor de la cuota someramente, sin incluir otras tasas operacionales, respecto de las cuales los consumidores sólo pueden obtener información una vez concretada la compra.

En segundo lugar, señala la denuncia, no se informa la tasa de interés de referencia, CAE, CTC, ni el CAE con tratamiento similar a la cuota o tasa de interés de referencia. Agrega que el cliente tendría que ingresar los datos de su tarjeta de crédito para recién enterarse de la información, la que debería estar establecida de manera previa, entendiéndose que esta obligación, para que se entienda cumplida, debe proveerse con anterioridad para que el consumidor pueda formar una decisión sobre la compra, de manera informada. Como consecuencia de lo explicado, el proveedor no señala el monto total a pagar por cada alternativa de crédito disponible.

En cuanto a la sanción, pide imponer, en el caso del artículo 3º inciso 2º letra a), 50 UTM, en el del artículo 17 G, 750 UTM, y en del artículo 37, letras b), d) y e), 50 UTM.

Hace presente que se trata de una responsabilidad objetiva, lo que significa que no se requiere probar dolo ni culpa en la conducta del infractor para acreditar la infracción, sino que basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en la especie, y añade que la acción infraccional que contempla la Ley

de Protección de los Derechos del Consumidor es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el Tribunal, por lo que el conocimiento y resolución es de competencia exclusiva y excluyente del tribunal, porque así expresamente lo dispone la ley.

5º) Que, tal como se indicó, la denuncia en síntesis, consiste en que el proveedor no da a conocer de forma oportuna y completa las características del bien o producto ofrecido, en cuanto al ámbito financiero, y que constituye objeto del contrato que pretende celebrar. Elementos como el CAE, la tasa de interés referencial, las cuotas y la indicación de la disponibilidad de los productos constituyen características esenciales que los proveedores deben informar al público en general, ya que estos constituyen elementos relevantes para todo consumidor al momento de tomar una decisión sobre adquirir o no el producto ofertado y promocionado. Esta situación, afirma la denuncia, se ve agravada ya que este último se encuentra impedido de juzgar por adelantado las reales condiciones de un bien ofrecido, y solo podrá saber si su elección será beneficiosa cuando haya comprado los productos, no siendo de esta forma oportuna la información. Ello infringiría la normativa antes mencionada.

6º) Que, según el artículo 3º inciso 2º letra a) de la Ley N°19.496 “Son derechos del consumidor de productos o servicios financieros: a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas.”

El segundo artículo invocado es el 17 G, el cual prescribe: “Artículo 17 G.- Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición.”

Finalmente, el artículo 37 letras b), d) y e) de la misma ley, estatuye: “Artículo 37.- En toda operación de consumo en que se conceda crédito

directo al consumidor, el proveedor deberá poner a disposición de éste la siguiente información:

b) La tasa de interés que se aplique sobre los saldos de precio correspondientes, la que deberá quedar registrada en la boleta o en el comprobante de cada transacción;

d) Las alternativas de monto y número de pagos a efectuar y su periodicidad;

e) El monto total a pagar por el consumidor en cada alternativa de crédito, correspondiendo dicho monto a la suma de cuotas a pagar...”

7º) Que, expuesto todo lo anterior, cabe consignar en primer lugar que el Sernac ha formulado una imputación impropia al denunciado, ya que, como se indicó, lo acusa de no dar a conocer de forma oportuna y completa las características del bien o producto ofrecido, en cuanto al ámbito financiero, en circunstancias que Despegar.com.Chile S.A. o Despegar.com Chile SpA no es una empresa que gire en torno al rubro financiero, sino que al giro de agencia de viajes.

Por otra parte, del tenor de la denuncia y actas acompañadas, así como del anexo fotográfico también adjunto a la denuncia, surge que la omisión que se ha imputado a la denunciada tampoco existe, ya que se aprecia una información completa del producto ofrecido, que se refiere o corresponde al giro propio de la misma, esto es, de una agencia de viajes y no al de una entidad financiera. Esto es, se promocionan viajes, hoteles, o paquetes turísticos, y en modo alguno aluden a servicios referidos a las condiciones de pago de los mismos, esto es, a servicios financieros.

Estos lógicamente van asociados a los modos de pago que se utilicen por cada cliente en particular, según cual sea la tarjeta de crédito que se use en cada caso, cuestión que el cliente que acceda al servicio ofrecido gestiona con la empresa con la que contrató la respectiva tarjeta de crédito. La denunciada informó lo que le correspondía, indicando el medio de pago que se puede utilizar, pudiéndose apreciar que incluso existe una forma de pago en determinadas cuotas, sin interés ni comisión.

Por ello, imputarle que no ha cumplido con la normativa que invocó en su denuncia, parece totalmente impertinente. Esto es, exigir a una empresa del

rubro agencia de viajes que entregue información relativa a tasas de interés, propias de las operaciones de crédito, que la ley dispone que se entregue cuando éste se otorga, resulta un exceso.

Así, por lo demás, fue entendido en primer grado, puesto que no se impuso sanción por infracción de ninguna de las normas denunciadas como transgredidas, sino que la multa impuesta lo fue por infracción del artículo 3º letra b) de la Ley Nº19.496, la cual es del siguiente tenor: “Artículo 3º.- 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;”.

8º) Que, de otra parte, cabe agregar que si se analizan los anexos fotográficos acompañados por la propia denunciante, se puede apreciar que, junto con la indicación de las entidades bancarias con que opera la denunciada, aparecen leyendas como “Paga en 3, 6 o 12 cuotas sin interés”, o ¡Paga hasta en 12 cuotas sin interés!, además de las que se detallan en el fallo de primer grado.

Frente a lo anterior, no se advierte la omisión que se ha imputado a la denunciada en estos autos, puesto que no se ofreció, en la oportunidad ya señalada, crédito directo ni indirecto, sino un servicio propio del rubro de agencia de viajes, que debía ser pagado mediante tarjetas de crédito, por lo que toda la normativa invocada en apoyo de la denuncia no tiene aplicación en la especie, ya que en ningún caso se estaba ofreciendo por parte de la empresa denunciada un crédito directo.

9º) Que, la sentencia de autos resolvió el problema, seguramente al percatarse el sentenciador que no podría aplicar la normativa que invocó el Sernac, en el motivo 6º, concluyendo que “Despegar.com Chile S.A. hoy Despegar.com Chile SpA infringió el derecho del consumidor a obtener una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación, previsto por el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, al publicitar la posibilidad de pago en cuotas, sin precisar que dicho pago no correspondía a un crédito directo, sino que iba asociado al pago con



alguna de las tarjetas de crédito permitidas, de las que fuera titular el consumidor.”

Dicha cuestión, desde luego, no fue materia de la denuncia, y por lo tanto ella no fue materia de discusión durante el juicio.

Previamente, en la letra d) del motivo 5º, el referido fallo había plasmado “Que de los casos detallados precedentemente, se puede dar por establecido que Despegar.com publicitó la posibilidad de una operación de crédito, sin precisar que dicha operación iba asociada a un pago con tarjeta de crédito y que las condiciones dependían de la entidad que las administra.”, lo cual no es así, pues de la simple revisión de los anexos fotográficos se desprende que el pago estaba asociado a determinadas entidades bancarias, siendo cuestión diversa el interés que la respectiva entidad determine para el cliente, por el uso de la tarjeta, cuestión que no tiene porqué ser de conocimiento de la denunciada y, por lo tanto, ni siquiera se puede afirmar que esté en condiciones de entregar tal información al público.

10º) Que, como corolario de toda la situación descrita, cuyo sentido resulta incomprensible para esta Corte, la sentencia resuelve acoger la denuncia formulada en lo principal de la presentación de fs.36 “sólo en cuanto se condena a ... a pagar una multa de ... por infringir el derecho del consumidor a obtener una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación, al publicitar la posibilidad de pago en cuotas, sin precisar que dicho pago no correspondía a un crédito directo, sino que iba asociado al pago con alguna de las tarjetas de crédito permitidas, de las que fuera titular el consumidor.”

En consecuencia, se concluye por acoger una denuncia no formulada, ya que como se ha visto en detalle, el tenor de la presentación de fs.36 del Sernac es totalmente diverso, y por lo tanto, cuando la sentencia declara que acoge la denuncia formulada, pero condena por hechos no denunciados, incurre en un grueso error de derecho, que por cierto esta Corte está en el deber de corregir.

11º) Que, en consecuencia, no cabe sino revocar el fallo recurrido, que no se ha pronunciado sobre lo denunciado, sino sobre una cuestión diversa y como se ha dicho, no denunciada, lo que revela que ya en primer grado no

pudo estimarse probada la supuesta infracción que se puso en conocimiento del tribunal a quo.

Por estas consideraciones y en conformidad, asimismo, con lo que disponen los artículos 14, 32, 33, 34 y 35 de la Ley N°18.287, que Establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se revoca** la sentencia apelada, de veintiocho de agosto del año dos mil quince, escrita a fs.122 y siguientes, y **se declara** que la denuncia infraccional formulada a fs.36 en contra de la empresa Despegar.com Chile S.A., hoy Despegar.com Chile SpA **queda íntegramente rechazada.**

Regístrese, notifíquese y, oportunamente, devuélvase los autos.

Redacción del Ministro Mario D. Rojas González.

Policía Local N°1427-2015

Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Mario Rojas González e integrada por la Ministra señora Jessica González Troncoso y la Abogada Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.

Providencia, a veintiocho de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de lo principal de la presentación de fojas 36 y siguientes formulada el 26 de marzo de 2015 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano, domiciliados ambos en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra DESPEGAR.COM CHILE S.A., representada por Dirk Zandee Medovic, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados ambos en Luis Thayer Ojeda 086, tercer piso, Providencia, en la que señala que ejerciendo las facultades previstas por los artículos 58 y 59 bis de la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, se designó a un Ministro de Fe y se le solicitó accediera a la página web de la denunciada, los días 17 y 18 de noviembre de 2014, con el objetivo de visualizar la promoción de ofertas en el evento conocido como "Cybermonday 2014", detectándose que Despegar.Com Chile S.A. incurrió en infracción a la Ley 19.496, puesto que se observó que en la promoción de distintos productos aparece el valor total de los mismos y el número de cuotas y su valor, sin embargo no se informa la tasa de interés de referencia, la carga anual equivalente (CAE) ni el costo total del crédito (CTC), de manera tal que si se compra con un medio de pago que involucre un crédito, el consumidor sólo tendrá presente el precio inicial y no el precio distinto que resulta de la aplicación del mismo. Concluye, solicitando se sancione a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la ley, con costas, por infringir lo dispuesto por los artículos 3 inciso 2º letra a), 17 letra G y 37 letras b), d) y e).

La objeción planteada en lo principal del escrito de fojas 116 por el Servicio Nacional del Consumidor, contra los documentos acompañados por la denunciada que rolan de fojas 69 a 112, por no constar su integridad ni autenticidad, no tener fecha cierta ni contar con algún tipo de certificación o credibilidad.

La objeción planteada por la denunciada a fojas 119 contra las resoluciones exentas acompañados por el Servicio Nacional del Consumidor de fojas 64 a 68 puesto que con ellas no se acreditaría que el funcionario que suscribe el acta de inspección tuviera la calidad de ministro de fe ni si cumplía los requisitos legales para ser investido como tal; además, se objeta el acta de ministro de fe que rola a fojas 4 y siguientes, por haberse levantado un acta en una fecha y hora posterior a la que estaría certificando y por ser inexactas las observaciones consignadas referentes a la necesidad de registrarse con un email particular y contraseña.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS OBJECIONES:

1.- Que revisados los documentos al tenor de las causales invocadas, a juicio del sentenciador, no corresponde acoger las objeciones planteadas y el valor probatorio de los mismos será apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, en su oportunidad.

EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 113 y siguientes, el Servicio Nacional del Consumidor ratificó la acción entablada solicitando fuere acogida con costas y Despegar.com Chile S.A., actualmente Despegar.com Chile SPA la contestó mediante escrito agregado a fojas 54, solicitando su rechazo, con costas, argumentando que las normas invocadas por la denunciante como supuestamente infringidas, no son aplicables respecto de Despegar.com y sus usuarios; precisa que Despegar.com no es un proveedor de servicios financieros y sus consumidores no son "consumidores financieros; que tampoco ofrece crédito directo ni indirecto a ninguno de sus usuarios, en ninguno de los servicios que ofrece o intermedia; que por lo mismo, la denunciada no es sujeto pasivo de las disposiciones legales invocadas como infringidas; que Despegar.com siempre y en todo momento informa y declara con total precisión, que es un proveedor de servicios de turismo en calidad de intermediario y no un proveedor de servicios financieros; que Sernac, al entablar la

acción, confunde el hecho que Despegar.com acepte que le paguen con diferentes tarjetas de crédito, con el de ser un proveedor de servicios financieros; que ellos en ningún caso dan crédito directo ni por interpósita persona, sólo permiten, como medio de pago, las tarjetas de crédito emitidas y operadas por otros proveedores; que en consecuencia, no le sería aplicable a Despegar.com SPA la norma del artículo 3 letra a) que se señala como infringida; que tampoco sería aplicable lo previsto por el 17G puesto que dicha norma regula la publicidad de productos o servicios financieros, específicamente operaciones de crédito, lo que no efectúa la denunciada; señala a continuación, que el artículo 37 de la Ley 19.496 regula las operaciones de consumo en que se conceda crédito directo al consumidor, sin embargo en este caso, quien confiere crédito al consumidor es el emisor de la tarjeta, que es quien paga a Despegar.com por cuenta del usuario y luego le recobra a éste en sus estados de cuenta mensuales; que lo comercializado no son las tarjetas de crédito sino servicios que pueden ser contratados con tarjetas de crédito; que el deber que pesa sobre Despegar.com es informar que dichos servicios pueden ser contratados y pagados con tarjetas de crédito; agrega, que no se puede pretender traspasar al comercio asociado, la carga o deber de informar al usuario sobre las condiciones de uso de sus tarjetas, no sólo porque el consumidor tiene el deber de informarse responsablemente, sino que además, porque la información respecto de la cual denuncia el Sernac, es confidencial y secreta, reservada por ley a los límites de la relación entre el tarjeta habiente y el emisor de la misma. Respecto al valor legal del acta emanada del funcionario identificado como Ministro de Fe, indican que la denunciante debe acreditar que el mencionado funcionario cumple todas las condiciones legales para ser considerado como tal y lo certificado por éste no tiene el valor de plena prueba ni representa una demostración jurídica de una supuesta infracción, sino que admitiría prueba en contrario. Concluye, reafirmando que atendido que las normas supuestamente infringidas no les serían aplicables, no se les imponga sanción alguna y, para el caso improbable que se estimara que se ha incurrido en alguna

infracción menor asociada a falta de información, la regulación de la eventual multa a imponer debía tener en cuenta los parámetros del artículo 24 de la Ley del Consumidor, lo que se traduciría en considerar la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría existente entre el infractor y la víctima y el beneficio obtenido con motivo de la infracción, todos los que, a su juicio, no les serían aplicables ni exigibles en el caso investigado en autos.

3.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó en parte de prueba los documentos que rolan de fojas 1 a 35 y de fojas 64 a 68 y, la denunciada los que rolan de fojas 69 a 112, dentro de los cuales figuran los objetados, ya descritos precedentemente.

4.- Que el Sernac en el otrosí de la presentación de fojas 116, formuló observaciones contra los documentos acompañados por la contraria de fojas 69 a 112.

5.- Que analizados los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, se concluye:

a.- Que lo debatido en juicio es la eventual falta de información crediticia en que habría incurrido la denunciada al indicar en la promoción de los productos en el evento cybermonday, el valor total de los mismos y el número de la cuota y su valor, sin informar la tasa de interés, la carga anual equivalente, el costo total del crédito, ni la carga anual equivalente con tratamiento similar a la cuota o tasa de interés de referencia.

b.- Que la denunciada a fojas 54 y siguientes rechazó las imputaciones realizadas, precisando que las normas supuestamente infringidas no le serían aplicables, puesto que ellas no es proveedora de servicios financieros ni sus clientes consumidores de éstos, sino que únicamente provee productos o servicios de turismo en calidad de intermediarios; que en ningún caso otorga crédito directo al consumidor, sino solamente informa la posibilidad de pagar los servicios que ofrece a través de distintas tarjetas de crédito, cuyas condiciones de uso las fija el

emisor de las mismas y son producto de un contrato con el usuario o tarjeta habiente.

c.- Que del análisis del “acta ministro de fe”, agregado a fojas 4 y siguientes y el anexo fotográfico de fojas 8 y siguientes, se desprende que la página objeto del monitoreo publicita un valor fijo por los servicios ofrecidos, haciendo presente además, el descuento asociado al evento cybermonday. Que, sin embargo, en algunos casos, además del precio único, se agrega la frase “pague hasta en 24 cuotas” (fojas 16, 17, 23, 30, 33), “pague hasta en 12 cuotas y con dos tarjetas” (fojas 19), “hasta en 24 pagos” ( fojas 24 y 34); que además, aparece “12 cuotas sin interés”, junto a la promoción misma del cybermonday (fojas 8, 26, y 27).

d.- Que de los casos detallados precedentemente, se puede dar por establecido que Despegar.com publicitó la posibilidad de una operación de crédito, sin precisar que dicha operación iba asociada a un pago con tarjeta de crédito y que las condiciones dependían de la entidad que las administra.

e.- Que a mayor abundamiento del punto IV N°5 del acta de ministro de fe acompañada, referentes a “operación de crédito y simulación de compra”, se puede establecer que los requisitos de información del número de cuotas, valor de cada una, tasa de interés de referencia, CAE, etc., se exigen cuando el proveedor “publicita la posibilidad de una operación de crédito”, lo que en opinión del sentenciador, ocurre en la especie, puesto que no se indica que dicha operación depende de una tarjeta de crédito administrada por un tercero.

f.- Que a juicio del sentenciador, no son aplicables al caso de autos, las exigencias contempladas en la letra G del artículo 17 del mismo cuerpo legal, toda vez que esta disposición regula la “publicidad de operaciones de crédito” y en la especie, la denunciada habría incurrido en una falta del deber de información, pero en ningún caso publicitó una operación de crédito; por la misma razón anterior, no rige para la publicidad observada en autos, lo establecido en el artículo 37 de la ley en comento, ya que dicha norma reglamenta las operaciones de consumo “en que se conceda crédito directo al consumidor”.

g.- Que pese a que la denunciada manifiesta en sus descargos que no habría sido acreditado que el respectivo funcionario poseía las condiciones legales y objetivas para detentar la calidad de ministro de fe, a juicio del sentenciador, de los documentos que obran en autos, consta que éste actuó investido debidamente de dicha calidad, conforme lo prescribe el 59 bis de la ley del consumidor.

h.- Que la alegación de la denunciada respecto a que lo certificado en el acta de ministro de fe no constituye plena prueba, en opinión del sentenciador y conforme a lo dispuesto en el propio artículo 59 bis, constituye una presunción legal que no fue desvirtuada por otra prueba en contrario y su contenido se vio ratificado con los demás antecedentes del proceso y en especial, con el anexo fotográfico de fojas 8 y siguientes.

6.- Que como resultado del análisis anterior, se concluye que Despegar.com Chile S.A hoy Despegar.com Chile SpA infringió el derecho del consumidor a obtener una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación, previsto por el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, al publicitar la posibilidad de pago en cuotas, sin precisar que dicho pago no correspondía a un crédito directo, sino que iba asociado al pago con alguna de las tarjetas de crédito permitidas, de las que fuera titular el consumidor.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos, 3 letra b) y 24 de la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

**SE DECLARA:**

A.- Que se rechazan las objeciones a los documentos planteadas por ambas partes en lo principal de la presentación de fojas 116 y a fojas 119.

B.- Que se acoge la denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 36, sólo en cuanto se condena a DESPEGAR.COM CHILE S.A. hoy DESPEGAR.COM CHILE SPA. a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades



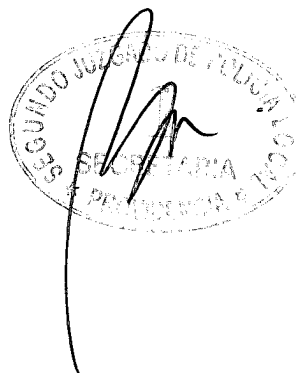
Tributarias Mensuales) por infringir el derecho del consumidor a obtener una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación, al publicitar la posibilidad de pago en cuotas, sin precisar que dicho pago no correspondía a un crédito directo, sino que iba asociado al pago con alguna de las tarjetas de crédito permitidas, de las que fuera titular el consumidor.

Anótese y notifíquese.

Rol 11333-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA XIMENA DÍAZ MONTERO.



A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "SEGUNDO JUZGADO DE FOLIO REAL" around the top edge, "SECRETARIA" in the center, and "PEREIRA" at the bottom. The signature is a stylized, cursive script.