

Providencia, a veintisiete de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia de lo principal de la presentación de fojas 18 y siguientes formulada el 23 de enero de 2015 por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por María Gabriela Millaquén Uribe, abogada, domiciliados en Teatinos 333, piso 2, Santiago, contra ATRÁPALO CHILE S.A., representada por Estíbaliz Cruz Blanco, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados ambos en Suecia 0142, piso 4º, 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, a través de un ministro de fe, se inspeccionó, los días 17 y 18 de noviembre de 2014, el sitio web de la denunciada Atrápalo Chile S.A., que es una agencia de viajes, filial de la sociedad española Atrápalo SL, cuya principal plataforma de ofertas y ventas es internet; que en dicho monitoreo el ministro de fe, Miguel Pavez Hernández, detectó que se publicaron 5 ofertas de viaje con precio en moneda extranjera, sin indicar a su vez su valor en moneda de curso legal; que lo anterior vulneraría diversas normas de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores vinculadas al deber de información que recae sobre el proveedor, en especial, los artículos 3 inciso primero letra b), 23 inciso primero, 28 letra c) y 32 de la mencionada ley. Concluye, solicitando se sancione a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley, con costas, por infringir lo dispuesto en los artículos antes mencionados.

La tacha formulada a fojas 64 contra el testigo que depuso por la denunciante, Miguel Ángel Pavez Hernández, fundada en la causal contemplada en el artículo 358 números 4 y 6, al tener la calidad de dependiente de la parte que lo presenta, careciendo de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio.

La objeción formulada a fojas 69 por Atrápalo Chile S.A., contra los documentos acompañados por el Servicio Nacional del Consumidor, de fojas 47 a 62, por falta de autenticidad e integridad, ya que al ser copia simple, no pueden estimarse como reproducción exacta del documento original.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LA TACHA:

1.- Que el testigo Pavez expuso a fojas 64 que trabaja en el Servicio Nacional del Consumidor.

2.- Que al evacuar el traslado conferido ante la tacha planteada, la denunciante señaló que el artículo 59 bis de la Ley 19.496 establece la posibilidad para el director del Sernac de nombrar ciertos funcionarios como ministros de fe, por lo que no podrían ser otros, que los mismos trabajadores o dependientes de ese servicio, quienes detenten dicha calidad; agrega, que de los dichos del testigo no consta la existencia de alguna falta de imparcialidad y que el procedimiento aplicable en estos casos es el de la sana crítica.

3.- Que del mérito de la denuncia se desprende que Miguel Pavez Hernández fue el encargado de inspeccionar el sitio web de la denunciada y formuló las observaciones que originan la acción de autos, por lo que a juicio del Tribunal, se deberá rechazar la tacha planteada en su contra, toda vez que no es inhábil para declarar como testigo, en el sentido que su versión se limita a reconocer, ratificar o aclarar su actuación como ministro de fe, lo que será apreciado conforme a las reglas de la sana crítica.

SOBRE LA OBJECCIÓN:

4.- Que del análisis de los documentos al tenor de las causales invocadas, a juicio del sentenciador, se concluye que no corresponde acoger las objeciones planteadas, por lo que el mérito probatorio de los mismos será apreciado, en su oportunidad, conforme a las reglas de la sana crítica.

EN LO INFRACCIONAL:

5.- Que en la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 63 y siguientes, el Servicio Nacional del Consumidor ratificó la acción entablada solicitando fuere acogida con costas y Atrápalo Chile S.A. la contestó mediante escrito agregado a fojas 40, solicitando su rechazo, con costas, contravirtiendo los hechos planteados en la denuncia y la interpretación que se hace de los mismos, señalando que no ha existido infracción alguna a la Ley del Consumidor. Agrega que Atrápalo Chile S.A. es una agencia de viajes y de promoción de actividades de ocio, que ofrece sus servicios a través de internet desde su sitio web www.atrapalo.cl; que mediante ese sitio web ofrece diversas alternativas en rubros como vuelos aéreos, hoteles, alquiler de coches, espectáculos y restaurantes, entre otros; que las alternativas se ofrecen tanto para Chile como para el extranjero; que además, ponen a disposición de los clientes ofertas y promociones manteniendo informes semanales sobre ellas, que son enviadas a los clientes a través de correos electrónicos personalizados según sus gustos e intereses; que Atrápalo Chile S.A. actúa como intermediario, permitiendo a sus clientes contratar servicios con empresas externas las que fijan las condiciones en que se prestan los servicios contratados; que los proveedores de servicios internacionales (líneas aéreas, hoteles, navieras y tour operadores) cobran en dólares al tipo de cambio del día, de modo que representaría un riesgo, no sólo para el intermediario, sino también para el cliente, fijar precios únicamente en pesos; que el monitoreo de que fue objeto Atrápalo Chile S.A., se limitó a la revisión de su página de inicio, en la oferta amplia y general de los paquetes de viaje y en la primera etapa de la compra de pasajes, vale decir, en la elección del destino e itinerario, sin embargo, no se continuó la fiscalización respecto del resto de los pasos de compra, seleccionando una fecha específica de viaje para determinar el precio efectivo de los servicios; que es así como Atrápalo Chile S.A. advierte al consumidor en el "paso2", que para ver los precios se debe elegir una fecha del calendario, lo que no se hizo en el proceso de fiscalización, el que sería

incompleto y no sería concluyente de una supuesta infracción de ley. Añade que dentro del rubro en que se desenvuelve Atrápalo Chile S.A. los valores se establecen normalmente en dólares americanos, lo que implica que para una primera aproximación, la información más útil para el cliente es que lo ofrecido se valore en dólares americanos, debido a que ello permite una comparación respecto de otras cotizaciones o precios; que de los antecedentes que la denunciante acompaña, se aprecia que la página inicial de Atrápalo Chile S.A. presenta ofertas dentro de Chile en pesos chilenos y ofertas al extranjero en dólares americanos; que si en el monitoreo efectuado por Sernac se hubiera avanzado a los siguientes pasos, probablemente la denuncia no se hubiese efectuado, puesto que una vez determinado el producto o paquete turístico de su interés, el consumidor vería reflejado el precio final en pesos chilenos; que lo dispuesto por el artículo 32 de la ley 19.496 se habría cumplido íntegramente, puesto que se informó el precio expresado en dólares, para efectos de su comparación por el consumidor y luego, antes de la compra o pago, informa el precio expresado en pesos chilenos; que la ley en comento no establece el momento en que la información básica comercial debe ser entregada al público, sino sólo señala que debe ser suministrada por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno; que tampoco se ha infringido el artículo 3 letra b) de la misma ley, puesto que la información entregada con relación al precio de los paquetes turísticos ofrecidos habría sido veraz, oportuna y además exacta; que además, en cuanto a la oportunidad, la decisión de comprar la toma el cliente completamente informado, puesto que si bien la primera aproximación de precios es la que permite al consumidor compararlos en su valor real, sin depender del tipo de cambio aplicado, en los siguientes pasos, una vez determinada la fecha en la cual se pretende viajar, el valor total se expresa en pesos; que los mismos argumentos permitirían desvirtuar una eventual infracción al artículo 28 letra d) de la misma ley, ya que la indicación del precio en dólares no sólo constituiría una indicación de precios sino que es la manera más eficiente de evitar error o engaño

respecto del precio del bien ofrecido; que la expresión del precio en dólares como primera aproximación, lejos de inducir a error o engaño al consumidor, evita el riesgo de incurrir en dicho error, por lo que mal podría estimarse que hubo negligencia en el actuar, menos si la información del precio en moneda de curso legal estaba disponible para el consumidor al momento de definir la fecha del viaje o paquete turístico que se hubiese querido contratar; que por último, no existiría prueba en el proceso que acredite que en la fecha de los hechos Atrápalo Chile S.A. haya presentado un estándar de comportamiento distinto a la forma en que actúan los proveedores en el mercado relevante de contratación de vuelos internacionales a través de internet. Concluye, indicando que Atrápalo Chile S.A. no ha sido objeto de reclamos por no expresar el precio en pesos chilenos o por haberse producido error o engaño en los consumidores con relación al precio; que ello se debe a que la expresión del mismo en dólares, en la primera aproximación del cliente al producto, es una información que facilita el proceso de cotización dado que se trata de productos que normalmente o siempre, se expresan en dólares.

6.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó en autos los documentos que rolan de fojas 1 a 17 y de fojas 47 a 62, entre los que figuran los objetados ya analizados precedentemente.

7.- Que por la parte de Sernac depuso el testigo Miguel Ángel Pavez Hernández, quien señaló a fojas 64 y siguientes que él fue designado como ministro de fe del servicio desde marzo de 2014; que el 17 de noviembre de ese año se le asignó la fiscalización de la página web de Atrápalo Chile S.A. que participaba en el cybermonday; que observó la existencia de oferta de viajes a diferentes destinos cuyo precio se encontraba expresado en dólares; que dentro de la página principal observó la variedad de opciones y ofertas existentes y las características de los productos ofrecidos; que luego ingresó a la oferta en particular de algunos viajes, verificó la existencia de disponibilidad del producto, el precio ofrecido, que en estos casos era en dólares, y las características y detalles

del producto; que su labor consistía en la constatación de precios de las ofertas, sin embargo ingresó con mayor detalle a las mismas, sin realizar ninguna compra, simulando una hasta el punto de seleccionar cuántas unidades solicitaba y su precio; que no recordaba si el precio en esa etapa figuraba en pesos o dólares; reconoció ser el suscriptor del documento agregado a fojas 7 y señaló que los agregados de fojas 12 a 17 correspondían a tomas de pantalla o imágenes de la página web Atrápalo.cl y sus ofertas. Contrainterrogado, y luego de exhibidos los documentos agregados a fojas 14, 15 y 16, el testigo indicó que en el recuadro anaranjado de éstos se señala que para ver los precios hay que elegir una fecha del calendario; que él no recordaba con certeza si lo había hecho o no; consultado acerca de por qué en el anexo fotográfico acompañado al acta de fojas 7, no constan imágenes de las etapas siguientes a la de cotización o compra, el testigo respondió que desconocía si había etapas adicionales; a la pregunta de si durante el monitoreo, al haber elegido una fecha en el calendario, aparecían en pesos chilenos los precios de los productos seleccionados, el testigo indicó no recordar con exactitud; finalmente, expuso que durante el cybermonday del 17 de noviembre de 2014 no le correspondió monitorear otras empresas de ventas de vuelos y/o de paquetes turísticos al extranjero, según lo que él podía recordar.

8.- Que a fojas 78 en representación del Director del Servicio Nacional del Consumidor, Ernesto Muñoz Lamartine, compareció María Gabriela Millaquén Uribe, abogado, quien absolvió posiciones respondiendo las preguntas consignadas en el pliego agregado a fojas 77 y expuso que el Sernac fiscalizó durante el cybermonday del 17 de noviembre de 2014 a más de 10 empresas; que había más empresas del rubro venta de pasajes aéreos o paquetes turísticos pero no recordaba cuántas, que no era efectivo que se indicara el precio en pesos chilenos en el proceso de cotización de los productos, sino sólo en dólares en todo momento; que no era efectivo que el fiscalizador del servicio no hubiere hecho el proceso completo de cotización de los paquetes turísticos ofrecidos y que tampoco era efectivo que en materia de ofertas de pasajes aéreos o paquetes turísticos al

extranjero, los precios se fijan únicamente, o de manera principal, en moneda extranjera, dólares americanos.

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

a.- Que la infracción denunciada y respecto de la cual existe controversia se refiere a la publicación efectuada en la página web de Atrápalo Chile S.A. de ofertas de viaje con precio en moneda extranjera.

b.- Que la denunciada a fojas 40, solicitó el rechazo de las imputaciones realizadas, controvirtiendo los hechos planteados a excepción de los expresamente reconocidos en la mencionada presentación. Señaló, que si bien los precios en una “primera aproximación” se publicaron en dólares americanos, ello se efectuó con el fin de evitar errores o inducir a engaño en la oferta amplia y general de paquetes ofrecidos, ya que ello permitía al cliente una comparación respecto de las otras cotizaciones o precios, ya que las empresas del rubro, normalmente entregan los valores en dólares americanos.

c.- Que la denunciada argumenta además, que la fiscalización habría sido incompleta, ya que el monitoreo sólo revisó la página de inicio en la primera etapa de compra de los pasajes, correspondiente a la elección del destino e itinerario, sin embargo no continuó con los pasos siguientes, que implicaban que una vez determinada la fecha pretendida para el viaje, el valor se comunicara expresado en pesos chilenos.

d.- Que el artículo 32 de la Ley 19.496 establece 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, 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 medida”.

e.- Que del análisis de la norma antes mencionada, se desprende que incluso la difusión de los productos y servicios debe efectuarse en moneda de curso legal y conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país, lo que implica que aún en la “primera aproximación” la información para el cliente debía consignar el precio en pesos chilenos, siendo indiferente si se continúa el proceso en las etapas siguientes.

f.- Que el argumento esgrimido por la denunciada en cuanto a que la mayoría de las empresas del rubro publican los valores de los productos en dólares americanos, no fue probado y aún en el caso que las demás empresas no fiscalizadas hubieran incurrido en infracción, la denunciada no está exenta del deber de cumplir la norma legal;

g.- Que la posibilidad de comparar las distintas cotizaciones, señalada como fundamento de la publicación del precio en dólares americanos, tampoco es atendible, puesto que también es posible comparar si los precios se informan en su equivalente en moneda nacional.

h.- Que si bien lo expuesto por el ministro de fe del Sernac al declarar como testigo, es vago en cuanto a las fases siguientes a la etapa inicial y a las demás empresas fiscalizadas, ello no obsta a dar crédito a lo informado en el acta respectiva de fojas 7 y siguientes y, a lo que se observa en el anexo fotográfico de fojas 12 y siguientes, en los que queda de manifiesto que el precio inicial del producto fue informado en dólares americanos, sin indicar su conversión en moneda nacional. Que lo anterior se ve ratificado con lo expuesto por la propia denunciada, al contestar la acción entablada en su contra.

10.- Que por las consideraciones anteriores, el sentenciador concluye que Atrápalo Chile S.A. infringió lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley 19.496 al efectuar la difusión de un producto indicando su precio en moneda extranjera, por lo que se deberá acoger la denuncia en lo que a este aspecto se refiere.

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 y artículo 3 inciso 1 letra b) y 32 de la Ley 19.496 y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que se rechaza la tacha formulada a fojas 64 contra el testigo Miguel Ángel Pavez Hernández, que depuso por el Servicio Nacional del Consumidor.

B.- Que se rechaza la objeción planteada fojas 69 por Atrápalo Chile S.A., contra los documentos acompañados por la denunciante.

C.- Que se acoge la denuncia de lo principal de la presentación de fojas 18, sólo en cuanto se condena a ATRÁPALO CHILE S.A. a pagar una multa de 10 U.T.M. (diez Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto por el artículo 32 de la Ley 19.496, al efectuar la difusión de un producto indicando su precio en moneda extranjera, con costas.

Anótese y notifíquese.

Rol 2447-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA XIMENA DÍAZ MONTERO.



PROVIDENCIA, a tres de noviembre de dos mil quince

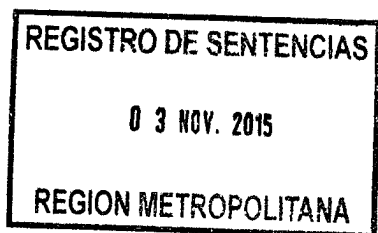
Certifíquese, por la Secretaria del Tribunal, si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

ROL: 2447 -P-2015

CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurrido los plazos que la ley otorga para la interposición de recursos , sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, tres de noviembre de dos mil quince.



SECRETARIA



A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'M' followed by a long horizontal stroke.