

Santiago, veintitrés de marzo de dos mil dieciséis.

Al escrito folio 26757-2016: a lo principal, estése a lo resuelto; al otrosí, téngase presente.

A los escritos folios 26979-2016 y 27093-2016: téngase presente.

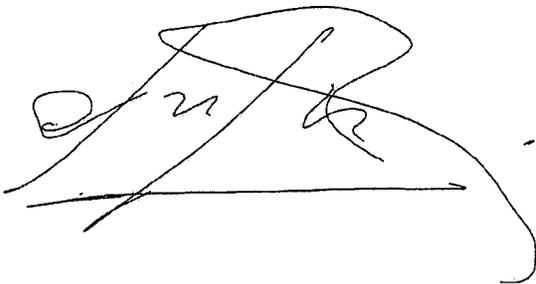
Vistos y teniendo presente:

Que del mérito de autos, lo informado a fojas 50 y los antecedentes tenidos a la vista del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, Rol N° 12.103-2015, aparece que los sentenciadores, al dictar la resolución cuestionada, se han ajustado al mérito de la discusión planteada en las instancias, dejando constancia de los razonamientos de hecho y de derecho que sustentan su decisión, interpretando y dando aplicación a las disposiciones legales atinentes a la materia y apreciando los antecedentes del proceso de conformidad a las reglas de la sana crítica, por lo que dicho ejercicio, efectuado dentro de sus facultades jurisdiccionales, no puede constituir una falta o abuso grave que amerite la interposición de un recurso de la naturaleza de que se trata.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en el artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza, con costas** el recurso de queja deducido en lo principal de fojas 19, por el abogado Sr. Carlos Stevenson Valdés, en representación de Lantours Division de Servicios Terrestres S.A.

Regístrese, devuélvase su agregado, hecho, archívese.

Rol N° 6852-16.



Lim

Dalun

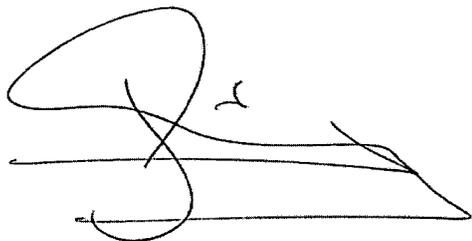
~~_____~~



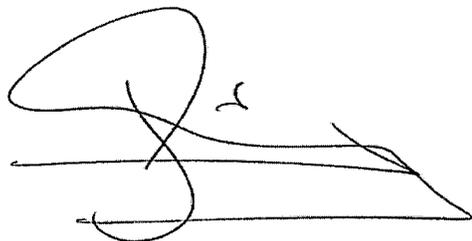
018311622398

Pronunciado por la Segunda Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Carlos Künsemüller L., Haroldo Osvaldo Brito C., Lamberto Cisternas R., Jorge Dahm O. y Abogado Integrante Arturo Prado P. Santiago, veintitrés de marzo de dos mil dieciséis.

Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by a horizontal line and a final flourish.

En Santiago, a veintitrés de marzo de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

A handwritten signature in black ink, identical to the one above, consisting of a large, stylized initial 'S' followed by a horizontal line and a final flourish.

018311622398

CORTE DE APELACIONES
SANTIAGO

INFORMAN RECURSO DE QUEJA

SANTIAGO, 17 de marzo de 2016.

EXCMA. CORTE SUPREMA

Adelita Ravanales Arriagada, Ministra, Ana María Hernández Medina, Ministra Suplente y Mauricio Decap Fernández, Abogado Integrante, en respuesta a su Oficio N° 9.395-2016cvt, recaído en Recurso de Queja Rol 6852-2016, informamos a V.E. lo que sigue:

1.- La Novena Sala de esta Corte, integrada por los informantes, conoció del recurso de apelación interpuesto por el Servicio Nacional del Consumidor en contra de la sentencia de veinticinco de septiembre de dos mil quince, dictada por el juez titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, don Alejandro Cooper Salas, que acogió la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la denunciada Lantour División de Servicios Terrestres S.A.

2.- Esta Corte, por sentencia de veintisiete de enero del año en curso, revocó la decisión de primer grado y condenó a la denunciada por los cargos formulados en su contra relativos solo a la infracción al artículo 32 inciso primero de la Ley 19.496, razonando fundadamente que la denunciada tiene legitimación pasiva para ser demandada en dicha causa y entrando por tanto a resolver el fondo del asunto sometido a su jurisdicción.

3.- En efecto, en cuanto a lo primero, sobre la excepción opuesta de falta de legitimación pasiva, sostuvimos que aquélla debe entenderse referida a la relación que con el objeto litigioso tiene la demandada, constatando que la relación entre las empresas LATAM AIRLINES GROUP S.A. con LANTOURS DIVISION DE SERVICIOS TERRESTRES S.A. resulta ser tan intensa, que inclusive frente a la citación a la declaración indagatoria de la representante legal, comparece el abogado que representa a ambas sociedades y que interpone el presente recurso, domiciliándose en el mismo domicilio que pertenece a ambas entidades, sin efectuar ninguna

reserva legal que le permitiera oponer con posterioridad fundado reproche por falta de legitimación pasiva, evidenciando que la estructura jurídica, si bien es cierto habla de personas jurídicas diversas, ello no implica que ambas digan relación con proveedores distintos. Más todavía cuando estamos dentro del universo regulativo relativo a los derechos de los consumidores, en que si bien es cierto estamos enfrentando un problema relativo al derecho administrativo sancionador, que en principio debiera ser analizado bajo el mismo prisma del derecho penal, no es menos cierto que dicho análisis permite una laxitud mayor en esta esfera regulativa concreta, que en atención a los razonamientos ya expresados permite entender que, en este caso, estamos en presencia del mismo proveedor, al margen de la utilización de formas jurídicas diversas.

4.- En el otro tema abordado en la sentencia, respecto al fondo del asunto infraccional, sobre la denuncia a varias infracciones que efectuó SERNAC, se concluyó que solo debía ser condenado el denunciado por la infracción a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 19.496, entendiendo que dicha disposición cautela la información veraz y oportuna de que habla en términos genéricos el artículo 3° de la misma ley, en relación con la llamada información básica comercial del artículo 1°, número 3°, incisos 1° y 3°, también de la denominada ley del consumidor, considerando que constituiría una infracción al *non bis in ídem* condenar varias veces a la denunciada por la misma conducta.

5.- No se advierte, entonces, qué falta o abuso se ha podido cometer si sólo se ha ejercido la jurisdicción en un caso de competencia de esta Corte de Apelaciones, en la forma indicada, lo que constituye nuestro derecho y nuestro deber. No es el recurso de queja, según se ha dicho, una "*instancia*" que permita al tribunal superior revisar el mérito de la resolución impugnada, sino una forma de ejercicio de la función disciplinaria frente a "**graves**" faltas o abusos cometidos en determinadas resoluciones. Como se ha dicho en otros informes, don Raúl Tavolari Oliveros, en su obra "Nuevo Régimen de los Recursos de Casación y Queja" (ConoSur, 1996, páginas 10 y 11), en relación a las reformas introducidas por la ley 19.374 a este último recurso, señala que "*El Ejecutivo propuso que se corrigieran por este camino, 'las faltas o abusos **de gravedad extrema** que se cometieren en la dictación de resoluciones', modificando la situación vigente que autoriza acoger el recurso frente a cualquier falta o abuso*", agregando dicho autor

que la reforma de la señalada ley incorporó al recurso de queja "lo que la dogmática denomina el **principio de trascendencia**".

Desde otra perspectiva, aun si V.E. no comparte los razonamientos de segunda instancia, estos juzgadores estiman no haber cometido faltas o abusos "de gravedad extrema".

Y todo lo anterior, por cierto, salvo mejor parecer de US. Excma.

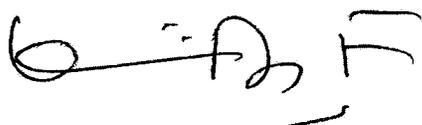
Es todo cuanto podemos informar a S.S. Excma.

Dios guarde a V.E.

No firma la Ministro (S) señora Ana María Hernández Medina, por haber cesado sus funciones en esta Corte.



Adelita Ravanales Arriagada
Ministro



Mauricio Decap Fernández
Abogado Integrante

AL
SEÑOR PRESIDENTE
EXCMA. CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
PRESENTE.

OFICIO N° 9395-2016cvt

REF: PIDE INFORME Y AUTOS

Santiago, 19 de febrero de 2016.

En Recurso de Queja **RoI N° 6852-2016** de esta Corte Suprema, caratulados “SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR-LANTOURS DIVISION DE SERVICIOS TERRESTRES S.A.” y **RoI N° 1584-2015** de ese Tribunal, se ordenó solicitar a US.Itma., a fin de que los recurridos informen, en el plazo de ocho días, al tenor de la copia del recurso que se adjunta.

El mencionado informe deberá ser remitido conjuntamente con todos los antecedentes en que incide el recurso.

Saluda atentamente a US.Itma.

CAROLINA ELVIRA PALACIOS VERA
Secretaria Subrogante de la Corte Suprema

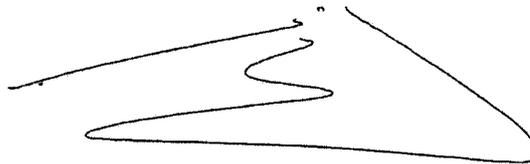
AL SEÑOR PRESIDENTE
I. CORTE DE APELACIONES
SECRETARIA ESPECIAL
SANTIAGO.

Santiago, dieciocho de febrero de dos mil dieciséis.

A fojas 39: A lo principal y segundo otrosí, téngase presente; al primer otrosí, por acreditada personería, a sus antecedentes.

Resolviendo a fs. 19: A lo principal, segundo y tercer otrosí: por interpuesto recurso, pídase informe a los jueces recurridos, el que deberá ser evacuado dentro de seis días hábiles remitiéndose conjuntamente los antecedentes en que incide, ofíciase al efecto; al primer otrosí: por acompañados; al cuarto otrosí: téngase presente el patrocinio, venga en forma el poder.

Rol N° 6852-16



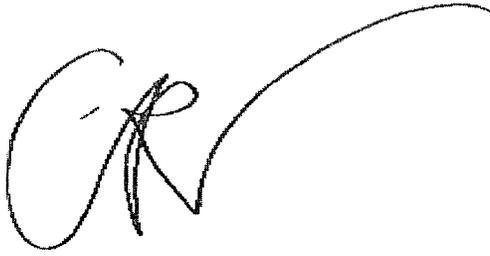
Andrea Muñoz



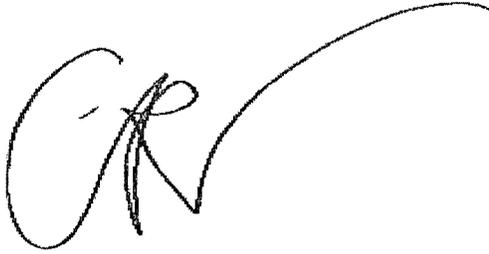
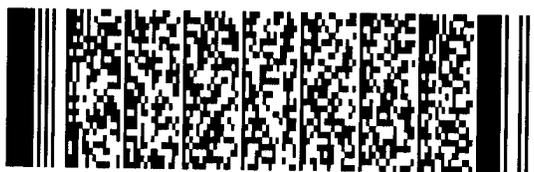
0470121527010

Pronunciado por la Segunda Sala de Febrero de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Milton Juica A., Sergio Manuel Muñoz G., Andrea Maria Muñoz S. Santiago, dieciocho de febrero de dos mil dieciséis.

Autoriza el Ministro de Fe de la Excma. Corte Suprema

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by a 'R' and a long, sweeping horizontal line extending to the right.

En Santiago, a dieciocho de febrero de dos mil dieciséis, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

A handwritten signature in black ink, identical to the one above, consisting of a large, stylized 'C' followed by a 'R' and a long, sweeping horizontal line extending to the right.

0478124557810

En acuerdo ante la Segunda Sala de Febrero de esta Corte Suprema integrada por los Ministros Sres. Milton Juica A., Sergio Muñoz G., Juan Fuentes B., Sra. Andrea Muñoz S. y el abogado integrante Sr. Jaime Rodríguez E. Santiago, 17 de febrero de 2016.

Rol N° 6852-16.

Ximena Rivera Salinas

Relatora

Santiago, veintisiete de enero de dos mil dieciséis.-

Vistos y considerando:

Se reproduce la sentencia en alzada, con las siguientes modificaciones:

1. En la parte expositiva, a foja 173, sexta línea, se introduce la expresión "*número 3ero.*", entre las expresiones "*artículo 1*" e "*incisos 1 y 3*".

2. En la misma parte y foja, línea 22, se elimina la palabra "*conocer*".

3. En la misma parte, foja 174, en la quinta línea, luego de la voz "*denunciada*", se incorpora la frase "*(sic) LATAM AIRLINES GROUP S.A.*"

4. En el considerando cuarto, tercera línea, se elimina la "*a*", que figura erróneamente en la expresión escrita como "*asido*".

5. En el considerando quinto, se elimina la oración que figura luego del punto y coma de la línea seis.

6. Se eliminan completamente los considerandos sexto y séptimo.

Y SE TIENE, EN SU LUGAR, PRESENTE:

PRIMERO: Que a fojas 183 y siguientes, el abogado don Víctor Villanueva Paillavil, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, demandante en autos caratulados "SERNAC con LANTOURS DIVISIÓN DE SERVICIOS TERRESTRES S.A.", interpone recurso de apelación en contra de la resolución de fecha 25 de septiembre de 2015, que rola de fojas 173 a 177, dictada por el Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Las Condes, don Alejandro Cooper Salas, que acogió la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la demandada LANTOURS DIVISIÓN DE SERVICIOS TERRESTRES S.A., sin costas.

SEGUNDO: Que, el conflicto planteado en este litigio, dice relación con la excepción acogida por el juez de la causa, relativa a la falta de legitimación pasiva opuesta por la demandada y que se traduce, como resulta obvio, en que ningún pronunciamiento emitió el sentenciador respecto a la pretensión planteada por el servicio en su

libelo, relativo a la infracción denunciada en torno a que la publicidad difundida en el Diario La Tercera de fecha 14 de mayo de 2015, en su página 23, no se encontraba ajustada a las exigencias de la Ley 19.496, en particular por cuanto la denunciada habría incurrido en las siguientes dos contravenciones:

1. Se informaría el precio en dólares en forma más destacada que en pesos, lo que vulneraría el principio de disponibilidad de la información.

2. Entregaría información relevante incluyendo el costo total del crédito de manera ilegible.

TERCERO: Que, lo anterior significa analizar detalladamente la aludida excepción opuesta, con la finalidad de adoptar una decisión coherente con lo que se reflexione a su propósito.

CUARTO: Que, la Corte Suprema ha sostenido en Rol 2032-2008, en coincidencia con la opinión doctrinal del profesor Maturana Miquel (Disposiciones comunes a todo procedimiento, 2009, p. 45), que la legitimación procesal o *legitimatío ad causam* "es la consideración especial en que la ley tiene, dentro de cada proceso, a las personas que se hallan en una determinada relación con el objeto litigioso y en virtud de la cual exige, para que la pretensión pueda ser examinada en cuanto al fondo, que sean dichas personas las que figuren como partes en el proceso (Rol 5605-08)"

QUINTO: Que, tratándose entonces de la legitimación pasiva, debemos entenderla en torno a la relación que con el objeto litigioso tiene la demandada. En este caso, se constata por este tribunal que la relación de LATAM AIRLINES GROUP S.A., con LANTOURS DIVISIÓN DE SERVICIOS TERRESTRES S.A. resulta tan intensa, que inclusive frente a la citación a la declaración indagatoria de la representante legal de esta última, según consta a foja 39, comparece el abogado don Carlos Stevenson Valdés, por la denunciada "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", domiciliándose en Rosario Norte 615, oficina 2102, de la comuna de Las Condes, que corresponde a la misma ubicación domiciliaria de la denunciada. En dicha comparecencia del abogado que, conforme ha

quedado acreditado en autos, representa a ambas sociedades, ninguna cuestión se planteó respecto de esta falta de legitimación pasiva, sin que el énfasis puesto en la vista de la causa por este mismo abogado respecto de que la declaración indagatoria no puede confundirse con la contestación, haya logrado desvirtuar lo que parece obvio, esto es, hay una relación evidente entre ambas sociedades con el objeto litigioso, de manera que debe rechazarse dicha excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la denunciada.

SEXTO: Que, corolario de lo que se viene sosteniendo, este tribunal debe pronunciarse respecto del fondo del asunto, esto es, examinar si la publicación denunciada contiene las infracciones que se sostienen por el SERNAC, que como se dijo, dicen relación con dos aspectos:

1. Se informaría el precio en dólares en forma más destacada que en pesos, lo que vulneraría el principio de disponibilidad de la información.

2. Entregaría información relevante incluyendo el costo total del crédito de manera ilegible.

SEPTIMO: Que, respecto del primer aspecto, la cuestión a resolver dice relación, más bien, con la conclusión que el SERNAC efectúa respecto de la publicación del precio en dólares, que resulta claramente superior al que se publica en pesos. Esto es, el conflicto jurídico a resolver está referido acerca de si se puede encasillar dicha publicación dentro de la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, particularmente de su precio, que contiene el artículo 3 inciso 1 letra b) de la Ley del Consumidor, la citada Ley 19.496. Dicha información debe conectarse con lo dispuesto en el artículo 32 de la ya mencionada ley, que hace referencia a 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". Lo controvertido aquí es decidir si acaso la mención en dólares, destacado en la publicación, cumple los propósitos de la ley que han sido transcritos y, por ende, si acaso es posible concluir que la mencionada publicidad puede entenderse como aquella información **adicional** de que habla la norma recién transcrita. El diccionario de la Real Academia Española de la Lengua define "**adicional**" como aquello que se suma o añade a algo, de lo que puede deducirse que el precio en dólares debiera añadirse, sumarse, agregarse al precio en pesos. En consecuencia, fácil es deducir que lo publicado y denunciado invierte la exigencia legal, esto es, en lugar de indicar el precio destacado en pesos, lo que hace es destacar el precio en dólares, incumpliendo de esta manera con lo dispuesto expresamente en el artículo 32 citado. De allí que deba condenarse a la denunciada por esta infracción.

OCTAVO: Que, es el parecer de este tribunal que lo que se condena es la conducta que se estima constitutiva de una infracción a lo dispuesto en el artículo 32 citado, entendiendo que dicha disposición cautela la información veraz y oportuna de que habla en términos genéricos el artículo 3, en relación con la denominada información básica comercial del artículo 1, número 3, incisos 1 y 3 de la misma Ley 19.496, por lo que constituiría una infracción al *nos bis in idem* condenar nuevamente, a la denunciada, por la misma conducta.

NOVENO: Que, respecto a la segunda denuncia, debe indicarse que como se dijo, está referida a la entrega de información relevante, incluyendo la relativa al Costo Total del Crédito, de manera ilegible, toda vez que el tamaño de la letra utilizado vulnera las obligaciones que impone esta ley, según el denunciante.

DECIMO: Que, al respecto, entendemos que la interpretación de las normas jurídicas debe permitir que éstas puedan ser utilizadas, adquieran un sentido, y de ese modo cumplan la finalidad para la cual han sido dictadas. En esta dirección, se incorporó una serie de normas a la ya mencionada Ley de Protección del Consumidor, a través de la Ley

20.555, con fecha 05 de diciembre de 2011. Una de las instituciones agregadas a la mencionada ley de protección al consumidor, es la denominada como Costo Total del Crédito, que tiene sin duda por finalidad el que el consumidor resulte informado de manera veraz, en forma clara y oportuna, entre otros aspectos, del precio final del producto o servicio que adquiere. Lo anterior puede deducirse a propósito de la introducción del artículo 3 inciso 2 letra a), en relación con el artículo 17 G, de la misma ley de protección del consumidor, de manera que, en aquellos contratos en que un consumidor adquiriera un producto o servicio recurriendo a la intermediación de alguna institución que le otorgue un crédito de dinero, esto es, como señala el artículo 1 de la Ley 18.010, de operaciones de crédito de dinero, en aquellos casos en que una persona reciba un producto o servicio a cambio del pago en cuotas, que conlleve el pago al mismo proveedor de una suma de dinero superior a aquella en que originalmente se vendía el producto o servicio, deberá cumplir con una serie de requisitos fundamentalmente exigidos por la ley de protección del consumidor y la ya indicada ley de operaciones de crédito de dinero, dentro del cual se encuentra el ya mencionado costo total del crédito.

Pero, a juicio de este tribunal, debiera resultar pacífico que, en aquellos casos en que no hay intercambio financiero de un bien o servicio, por el pago en cuotas al mismo proveedor, sino en alguna modalidad que signifique que el consumidor y el proveedor del bien o servicio perfeccionen en ese momento la operación comercial, como sucede en estos casos en que el proveedor anuncia que el pago puede efectuarse de contado o a través de una tarjeta de crédito bancaria, más aún cuando se indica expresamente que se puede pagar con la tarjeta de crédito bancaria mediante el sistema de tres cuotas precio contado, con el significado que dicha operación comercial no puede ser denominada como de operación de crédito de dinero y, en consecuencia, no le resultan aplicables al proveedor estas normas relativas al costo total del crédito, entre otros, puesto que no es el quien realiza específicamente una operación de crédito de dinero con el consumidor, sino que éste realiza

una operación de esa naturaleza directamente con el banco respectivo, así como también el proveedor del bien o servicio tiene un convenio directo con el banco que emite la tarjeta de crédito con la cual se paga el bien o servicio.

El razonamiento que se viene sosteniendo implica, necesariamente, que la infracción denunciada no tiene fundamento, puesto que la oferta difundida solamente hacía mención que el pago podía efectuarse también con tarjeta de crédito del Banco Santander, en cuyo caso, la proveedora del producto aseguraba que tenía contemplado un sistema de pago en tres cuotas sin interés, esto es, como se dijo, sin que se contemplara una operación de crédito de dinero entre el consumidor y la empresa proveedora del producto a la venta, sino solo una forma de pago diversa a la entrega en ese instante del dinero efectivo.

UNDÉCIMO: Que, como lógica consecuencia, se debe acoger la denuncia efectuada por el SERNAC solamente respecto de la conducta que se estima vulnera lo expresamente dispuesto por el artículo 32 inciso primero de la Ley 19.496, considerando que se debe utilizar algún baremo para determinar el cuántum de la multa, sin que ella pueda quedar a la libre determinación en este caso de este tribunal. Dicho baremo se encuentra regulado, al menos en cuanto a los criterios, en el inciso final del artículo 24 de la misma ley, el que ordena lo siguiente: *"Para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor."* Entendiendo que se indican por el inciso citado siete criterios que deben tenerse en cuenta para determinar la cuantía de la multa a aplicar; que el rango alcanza hasta las 50 UTM; que se encuentran presentes en este caso el deber de profesionalismo del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima y el riesgo a que quedó expuesta

la comunidad, que debe considerarse bajo, amén de no incorporar la referencia al criterio relativo a la situación económica del infractor, pues resulta completamente ajeno a la conducta infractora, debe ser condenada la denunciada LANTOURS DIVISIÓN DE SERVICIOS TERRESTRES S.A., al pago que se indicará en lo resolutivo de esta sentencia.

DUODÉCIMO: Que, la denunciada no resulta completamente vencida en este conflicto, por lo que conforme con el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, no será condenada en costas,

De consiguiente y atento a lo dispuesto en los artículos 50 B, 58 bis y 61 de la Ley 19.496, 32 y siguientes de la Ley 18.287, se **revoca** la sentencia apelada, de fecha 25 de septiembre de 2015, que rola de fojas 173 a 177, declarando en su lugar que se rechaza la excepción de falta de legitimidad pasiva, y se condena a la denunciada LANTOURS DIVISIÓN DE SERVICIOS TERRESTRES S.A. como autor de la infracción al artículo 32 inciso primero de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio fiscal por el equivalente a 10 UTM.

Regístrese, dése cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 19.496, devuélvase.

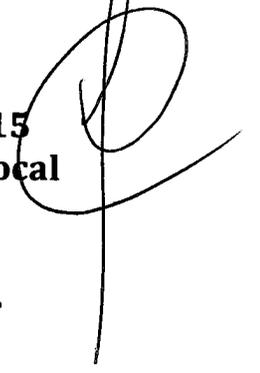
Redacción del Abogado Integrante señor Decap.

N° Trabajo-menores-p. local-1584-2015.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Adelita Ravanales Arriagada, e integrada por la Ministra (S) señora Ana María Hernández Medina y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.

Not. 13/10/2015
Vero 19/10/2015

Proceso Rol N° 12.103-10-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes



Las Condes, veinticinco de septiembre junio de dos mil quince.

VISTOS:

A **fs.24** y siguientes el Servicio Nacional del Consumidor, en adelante SERNAC, en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, formula denuncia infraccional en contra de Lantours División de Servicios Terrestres S.A., representada por doña Claudia Cáceres Araya, ambos domiciliados en Avda. Vitacura N° 2771, Piso 10º, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1 letra b) y 32 en relación al artículo 1 incisos 1 y 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, debido a que de acuerdo a un estudio efectuado en uso de las facultades establecidas en el artículo 58 de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, del análisis de 44 piezas publicitarias exhibidas en medios de prensa de circulación nacional y 57 de televisión abierta, recolectadas durante el período del 17 de abril al 25 de mayo de 2015, se detectó que la pieza publicitaria de la denunciada lanzada al mercado bajo la campaña denominada "**Premium Winter Sales**" difundida en el Diario La Tercera de fecha 14 de mayo de 2015, página 23, no se encontraba ajustada a la Ley N° 19.496 incurriendo en las siguientes infracciones : **1)** Informaría el precio en dólares en forma más destacada que en pesos, lo que pondría a éste en un plano secundario, lo que vulneraría el principio de disponibilidad de la información; y **2)** Entregaría información relevante incluyendo el Costo Total del Crédito (CTC) de manera ilegible, toda vez que el tamaño de la letra utilizado no permitiría informarse adecuadamente a los consumidores conocer sobre el contenido del mencionado ofrecimiento, puesto que su tamaño sería inferior a 2,5 milímetros, lo que no permitiría leer ni visualizar su contenido, transgrediendo los derechos de los consumidores que corresponde a una información básica comercial en términos legibles y comprensibles, normas que habrían sido vulneradas en la forma señalada por el proveedor denunciado; estimando por todos estos motivos que el mensaje publicitario efectuado por el proveedor denunciado infringiría

las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, solicitando se le condene al máximo de las penas establecidas en la Ley para cada una de las infracciones.

A **fs.44** don **Carlos Stevenson Valdés**, abogado, en representación de la denunciada, formula declaración indagatoria, señalando que no serían efectivos los hechos denunciados y que su representada no ha incurrido en ninguna de las infracciones que se le imputan; que en la especie, la pieza publicitaria informa adecuadamente el precio y que respecto de la información relevante relativa al costo total del crédito en que SERNAC sostiene que habría informado en su mensaje publicitario la CTC - Costo Total del Crédito- en un tamaño de letra ilegible, vulnerando las normas de información; señala que lo ofrecido en el aviso era financiar el programa turístico en 3 cuotas precio contado pagando con tarjeta Santander Lanpass, lo que implicaría un CAE de costo cero, lo que igualmente es lo informado en la pieza publicitaria, que no se aplicaría tasa de interés alguna.

A **fs.134** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de la parte denunciante de SERNAC y del apoderado de la parte denunciada de Lantours División de Servicios Terrestres S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Excepción de Falta de Legitimación Pasiva :

PRIMERO: Que, la parte Lantours División de Servicios Terrestres S.A., a fs. 52 al contestar la denuncia interpuesta en su contra, opone la excepción de Falta de Legitimación Pasiva, fundada en que el Servicio denunciante ha interpuesto la acción en su contra, no obstante que la publicidad objetada ha sido difundida por una línea aérea- Lan- ; que ambas son empresas diferentes, ya que se trata de personas jurídicas completamente distintas, siendo el giro de la empresa demandada la prestación de servicios terrestres dentro de un paquete turístico y no las operaciones realizadas por la línea aérea; que la aludida pieza publicitaria, no haría referencia alguna ni a Lantours ni a una oferta de

servicios terrestres(hoteles, arriendo de autos, tour, etc.), sino que contiene exclusivamente una oferta de servicios aéreos ofrecidos por Lan, por lo que el aviso publicitario materia de la denuncia no es ni ha sido de su responsabilidad, puesto que no ha publicado ni contratado la publicación de un aviso que promocione un servicio de otra empresa, como es Lan; además que, tampoco el aviso publicitario cuestionado se refiere a servicios prestados por su parte, solicitando que en consecuencia la denuncia sea rechazada.

SEGUNDO: Que, la parte de SERNAC a fs. 167, solicita el rechazo de la excepción opuesta, toda vez que Lantours División de Servicios Terrestres S.A. y Latam Airlines Group, no constituirían empresas o sociedades separadas, siendo la primera filial de la segunda y se sirve de ella para desarrollar su actividad comercial, que la denunciada ofrecería un servicio adicional e integrado a los servicios ofrecidos por Latam Airlines Group; que en concreto, ofrecería a los clientes diferentes servicios turísticos que complementan los servicios de transporte aéreo, como el que se referiría en la publicidad denunciada, que específicamente ofrece un paquete vacacional, lo que se desprende de la frase incluida en la publicidad “ *Las vacaciones comienzan en el cielo* ”; que a mayor abundamiento, sostiene que de acuerdo a resolución Exenta N° 000026 de 4 de mayo de 2015 del Servicio Nacional de Turismo, Lantours División de Servicios Terrestres S.A., tendría la calidad de agencia de viajes, por lo que resultaría evidente que es la denunciada la empresa que explota el negocio asociado a los paquetes turísticos; siendo la empresa Latam Airlines Group S.A., la que dice relación con los vuelos propiamente tal; sosteniendo que la relación entre ambas empresas está dada porque son una suerte de consorcio o asociación en virtud del cual, ambas actúan conjuntamente, siendo responsable de la gestión de venta de paquetes turísticos y en consecuencia de la publicidad de los mismos, la denunciada Lantours, razones por las cuales sería la sociedad Lantours División de Servicios Terrestres S.A. legitimada pasiva de la denuncia interpuesta en estos autos.

TERCERO: Que, en relación a la excepción opuesta, debemos señalar que la legitimación pasiva, si bien no ha sido definida por el legislador, se puede establecer como la titularidad de un deber u obligación- que se supone incumplido de contrario- correlativo a la titularidad de un derecho (legitimación activa), da manera tal que el sujeto pasivo se encuentra dentro de una situación jurídica determinada, en que se efectúa la exigencia de la pretensión contenida en la acción incoada.

CUARTO: Que, en este sentido resulta fundamental establecer quién es el proveedor que ha promocionado sus servicios en la pieza publicitaria que ha sido impugnada por SERNAC; así del análisis del documento de fs.23, es posible concluir que se promociona un pasaje aéreo entre Santiago de Chile y Cancún, México, en Cabina Premium Business, siendo este el único producto objeto de la publicidad; que asimismo se puede establecer que en el mensaje aparece como único proveedor la línea aérea *Lan*.

QUINTO: Que, como SERNAC señala en su presentación de fs. 167, Lantours División de Servicios Terrestres S.A., tiene la condición de agencia de viaje, esto es, intermediario en la prestación de diversos servicios turísticos, en tanto Latam Airlines Group S.A., es la continuadora legal de Línea Aérea Nacional de Chile, - Lan- en lo relativo a la explotación del transporte aéreo de pasajeros y carga; de lo que se puede establecer que si bien ambas empresas se encuentran vinculadas al mismo grupo económico y forman parte de un holding o grupos de empresas bajo un mismo rector central, se trata de proveedores distintos, ya que los servicios que ofrecen a los consumidores tienen diferencias en cuanto a sus características y naturaleza.

SEXTO: Que, atendido el carácter especializado del Servicio denunciante - SERNAC- cuya creación ha sido al amparo de la Ley N° 19.496, con la finalidad de velar por el cumplimiento de sus disposiciones, debe necesariamente distinguir un proveedor de otro, como es el caso de autos; más aún que la pieza publicitaria no se refiere a un paquete turístico, sino que sólo se promociona un pasaje aéreo en cabina Premium Business y que la frase publicitaria "*Las vacaciones comienzan en cielo*" contenida en el mensaje, hace referencia de manera obvia a la comodidad de esa cabina, puesto que ningún otro producto se asocia al pasaje aéreo.

SÉPTIMO : Que, en mérito de todo lo anterior, se estima procedente acoger la excepción de Falta de Legitimación Pasiva opuesta por Lantours División de Servicios Terrestres S.A., atendido que la pieza publicitaria impugnada materia del acción interpuesta por SERNAC a fs. 24, ha sido realizada por la empresa *Lan*, línea aérea, hoy *Latam Airlines Group S.A.* , para promocionar su servicio de transporte aéreo en cabina Premium Business, sin que haya intervenido como proveedor o anunciante del mensaje publicitario la empresa denunciada, por lo que no es posible imputarle la comisión de alguna infracción, debiendo desestimarse la denuncia interpuesta en su contra a fs. 24.

Por estas consideraciones y teniendo presente además lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 12, 50, 51, 56 y 61 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge la Excepción de Falta de Legitimación Pasiva opuesta por Lantours División de Servicios Terrestres S.A. , por no ser el proveedor anunciante del mensaje publicitario impugnado por SERNAC, debiendo rechazarse la denuncia de fs. 24.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria

Handwritten signatures and scribbles in black ink, including a large circular mark on the left and a horizontal line at the bottom, overlapping the printed text.

La presente causa queda **en acuerdo** ante la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Adelita Ravanales Arriagada, e integrada por la Ministra (S) señora Ana María Hernández Medina y el **Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández**. Santiago, 13 de enero de 2016.

Diego Illanes
Relator

C.A. de Santiago

Santiago, trece de enero de dos mil dieciséis.

Proveyendo a fojas 212 y 213: a todo, téngase presente.

N°Trabajo-menores-p.local-1584-2015.

En Santiago, trece de enero de dos mil dieciséis, autorizo la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.



SECRETARIA : ESPECIAL – JUZGADO POLICÍA LOCAL
INGRESO CORTE : 1584-2015
RELATOR : Sr. DIEGO ILLANES ASPEE
SALA : 9º
LUGAR : 2º

EN LO PRINCIPAL: ANUNCIA ALEGATO; OTROSI: TENGASE PRESENTE

ILUSTRÍSIMA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO

SINAI EMILIO TOSSO VASQUEZ, abogado , en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en autos **Rol Ingreso de Corte N° 1584-2015**, caratulados **"SERNAC con LAN TOURS DIVISION DE SERVICIOS TERRESTRES S.A."** por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; a SS. Ilustrísima respetuosamente digo:

Que, en virtud de lo dispuesto en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema de fecha 9 de septiembre de 1994, vengo en anunciarme para ejercer mi derecho a alegar en la causa precedentemente citada; lugar N° 2º de la tabla ordinaria, **REVOCANDO**, y con un tiempo aproximado de duración de 10 minutos.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto,

A SS. ILUSTRÍSIMA RUEGO, tenerme por anunciado para el alegato del día miércoles 13 de Enero de 2016.

OTROSI: Ruego a SS Iltma., tener presente que estaré alegando en la Sala 3º, Rol ingreso Corte N° 1665-2015 en el lugar N° 14º de la tabla ordinaria y en la sala 12º, lugar 10º.-