

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

f. No 2
Auto
do

Proceso No. 20518-5-2012

LAS CONDES, veintisiete de marzo de dos mil trece.-

VISTOS:

A fs. 7 y ss el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, representado por don Rodrigo Martínez Alarcón, Director Regional (S) ambos con domicilio en Teatinos 333, Piso 2, Comuna de Santiago, formula denuncia infraccional en contra de **Lan Chile S.A.**, actualmente **Latam Airlines Group S.A.**, en adelante **Lan**, representada por don **Enrique Miguel Cueto Plaza**, ambos con domicilio en Av. Presidente Riesco 5711, Piso 19, Comuna de Las Condes, al vulnerar lo dispuesto por los artículos 1 No. 4, 3 inc. 1 letra b), 12, 23 y 28 letra d) de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no dar cumplimiento a la oferta publicada con fecha 27 de agosto de 2012 a través de su sitio web www.lan.com, consistente en la venta de pasajes aéreos con destino a Brisbane, Australia a un precio de US \$70.- c/u, equivalentes a \$ 33.600.-, cambiando dicho valor el sistema informático de la página web, al intentar concretar los consumidores la compra de pasajes.

A fs. 29 y 30 Lan representada por don Carlos Stevenson Valdés, según poder de fs. 27 y 28, ambos con domicilio en Av. Isidora Goyenechea 3120, Piso 13, Comuna de Las Condes, presta declaración indagatoria por escrito al tenor de los hechos denunciados y formula descargos señalando: 1) Que, lo ocurrido en la especie habría obedecido únicamente a un problema temporal de tipo sistémico, que habría arrojado una tarifa errónea para un destino en particular y no de una oferta al público promocionando un destino especial a una tarifa rebajada; 2) Que, Brisbane, Australia nunca formó parte de promoción alguna, ni por el medio online ni en avisos impresos, sino que sólo se llegaba a dicho destino buscando en la página web que primeramente arrojaba el valor de US \$ 70 por pasaje; y, 3) Que, el error en la tarifa resultaba tan evidente que nadie podría llamarlo engaño, considerando que los pasajes a Australia no bajan de US \$2.500.-

A fs. 32 consta notificación de la denuncia de autos a Lan Chile S.A.

A fs. 87 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados de las partes; ratificando la denunciante sus acciones; oponiendo la parte denunciada excepción de

incompetencia absoluta del Tribunal, contestando a su vez la denuncia interpuesta en su contra; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a la excepción opuesta:

PRIMERO: Que, al contestar sus acciones a fs. 33 y ss Lan opone como alegación o defensa excepción de incompetencia absoluta del Tribunal para conocer la materia debatida en autos, atendido a que en la acción deducida está comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, materia expresamente excluida de la competencia del Juzgado de Policía Local de conformidad con lo establecido por el artículo 2 bis letra b) de la Ley No. 19496, entregada privativamente como expresamente señala el inciso final del artículo 50-A de la misma disposición legal a los Tribunales Ordinarios de Justicia de acuerdo a las reglas generales.

SEGUNDO: Que, del mérito de autos puede desprenderse que no se está en presencia del ejercicio de una acción de interés colectivo o difuso, cuyo conocimiento es de competencia de los Tribunales Ordinarios de Justicia, de acuerdo a las reglas generales, sino de una en que se pretende hacer efectiva la responsabilidad de la denunciada como autora de la infracción tipificada en los artículos 1 No. 4, 3 inc. 1 letra b), 12, 23 y 28 letra d), todos de la Ley No. 19496 y que el Servicio Nacional del Consumidor ha ejercido velando por el interés general de los consumidores, conforme con lo establecido en la letra g) de la citada disposición legal, razón por la cual la excepción opuesta debe ser rechazada.

En cuanto a la tacha

TERCERO: Que, a fs. 88 la parte de Sernac opone tacha a la declaración del testigo presentado por Lan, don Fernando Fumagalli, por afectarle la causal No. 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, ser el testigo trabajador dependiente de la parte que exige su testimonio, por cuanto al ser interrogado, este manifiesta ser gerente de Lan.com; solicitando por su parte la contraria el rechazo de la tacha opuesta.

CUARTO: Que, efectivamente la vinculación que el testigo reconoce poseer con la parte que lo presenta hace que se configure a su respecto la causal de tacha invocada, razón por la cual esta será acogida, lo anterior sin perjuicio del

f. 103
Auto
Jus

2 }
1 }
0 }
0

examen que el Tribunal hará de sus declaraciones para resolver la materia debatida, atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica.

Quinto
Quinto
7
1 to 3
1 to 6
10

En cuanto a la objeción y observación de documentos.

QUINTO: Que, en lo que respecta a la objeción documental planteada por Sernac a fs. 94 y ss, en relación a los documentos que presenta Lan a fs. 78 y ss en apoyo de sus descargos, teniendo presente la facultad del Tribunal para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, considerando que del examen de los documentos impugnados, estos no merecen dudas acerca de su integridad y autenticidad, y que son pertinentes al juicio, la objeción y observación opuestas son rechazadas.

En cuanto a lo infraccional:

SEXTO: Que, de conformidad con el tenor del denuncia formulado a fs. 7 y por Sernac y la declaración indagatoria y contestación de las acciones deducidas en autos por Lan a fs. 29, 30 y 33 y ss, se establece como hecho no controvertido en autos: Que, con fecha 27 de agosto de 2012, al acceder los consumidores al sitio web de Lan, www.lan.com, y buscar pasajes con destino a Brisbane, Australia, estos aparecían con un precio de US \$ 70 c/u, sin perjuicio de lo cual, al intentar concretar la compra, el sistema informático de la página web, cambiaba el precio a un valor superior.

SEPTIMO: Que, en relación a lo antes señalado, la controversia entre las partes se produce por cuanto Sernac denuncia que en los hechos antes descritos, existiría de parte de Lan un actuar en infracción a lo dispuesto por los artículos 1 No. 4, 3 inc. 1 letra b), 12, 23 y 28 letra d) de la Ley No. 19496, por lo cual solicita se le condene al máximo de la multa establecida en la Ley No. 19496, con costas; Que, por su parte, Lan argumenta que los hechos habrían obedecido únicamente a un problema temporal de tipo sistémico que habría arrojado una tarifa errónea para un destino en particular, solicitando el rechazo, con costas de las acciones deducidas.

OCTAVO: Que, de acuerdo con los argumentos de Sernac, una vez en conocimiento de los hechos habría solicitado a Lan información adicional en relación a la situación, señalando la empresa que lo ocurrido habría obedecido a un inconveniente de carácter técnico de su página web, al desplegar un precio totalmente ajeno a la realidad, consistente en que en la primera etapa del proceso de venta que se iniciaba después de solicitar un vuelo con destino a Brisbane, se desplegaba un precio que no correspondía y por ello no permitía pasar a la segunda etapa, a fin de concretar la compra, incurriendo Lan en infracción a la normativa legal vigente, considerando que la publicidad es la

comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, cuyos elementos fundamentales son la veracidad e integridad, no habiendo dando la denunciada en la especie cumplimiento a los términos señalados en la publicidad efectuada por un hecho que le es imputable, por cuanto el publicar un precio y no tener operativos los dispositivos que permitan concretar la transacción, conlleva a que no puedan cumplir con lo ofrecido, no resultando atendible que se excusen en la existencia de un error, falla o deficiencia; Que, en efecto la Ley No. 19496 establece normas de responsabilidad objetiva imponiendo así a toda empresa que presta servicios como los ofrecidos por la denunciada, un estándar profesional mínimo de calidad, precisamente por estar comprometidos los derechos de los consumidores, razón por la cual la publicación de un precio determinado, sin tener activo el procedimiento que permita acceder a la oferta publicitaria, hace que se configure el actuar infraccional denunciado, sin que sea necesaria la existencia de dolo o culpa de parte del infractor;

NOVENO: Que, por su parte Lan al formular descargos y contestar las acciones deducidas en su contra, señala que Sernac plantea sus acciones como si se estuviera frente a una promoción u oferta publicitaria formulada por ella en relación al destino Brisbane, Australia, sin perjuicio de lo cual no existe pieza publicitaria alguna, información destacada o aviso comercial, que resalte el valor de los pasajes a dicha ciudad como un valor promocional o en condiciones más favorables que las habituales; Que, debe considerarse especialmente que en la época en que se imputa el incumplimiento a Lan a las normas sobre publicidad, ésta efectivamente mantenía una campaña publicitaria, la que no incluía viajar a la ciudad de Brisbane a un valor promocional, constando por tanto el valor incorrecto de los pasajes solamente en la lista de precios que Lan mantenía en su sitio web, siendo por lo demás el de US\$ 70 un precio irrisorio e incorrecto de pasajes para dicho destino cuyo valor fluctúa entre los US\$ 3.500.- y US \$ 5.500.-; y, Que, una vez detectado el inconveniente técnico, muy acotado en cuanto a su duración, fue inmediatamente corregido, mostrando Lan un comportamiento completamente diligente en tal sentido, razón por la cual los hechos denunciados no pueden ser calificados como un incumplimiento a las normas de la Ley No. 19.496.

DECIMO: Que, a fin de acreditar el fundamento de sus acciones la parte de Sernac acompaña los siguientes antecedentes probatorios: 1) Ord. No. 15641 de fecha 31 de agosto de 2012, mediante el cual el Director (S) Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor solicita información al representante legal de Lan en relación a los hechos materia de autos. (fs. 4 y 4); 2) Carta de fecha 27 de septiembre de 2012 ingresada al Sernac bajo el No.

7
Cuenta
Cuenta
7
ita 3
ita 6
10

13792, en respuesta a la información solicitada (fs. 5 y 6); y, 3) 3 sentencias dictadas por los Tribunales de Justicia, las que serán consideradas en lo pertinente, como elementos informativos e ilustrativos en la elaboración del presente fallo; **documentos todos no objetados de contrario.**

UNDECIMO: Que, por su parte Lan a fin de acreditar los descargos invocados acompaña los siguientes antecedentes probatorios: 1) Impresiones de la página web Lan.com dando cuenta de las tarifas de vuelos desde Santiago a Sidney y Brisbane, Australia, respectivamente (fs.78 a 82); 2) Detalles de pautas de publicidad de Lan en que no consta Brisbane Australia como un destino promocionado por la línea aérea en la época de los hechos (fs. 82 a 84); y, 3) Detalles del proceso de compra normal de un pasaje y de compra interrumpida en razón de la situación acaecida con la tarifa a Brisbane, en su oportunidad (fs. 85 y 86); **documentos cuyas objeciones de contrario fueron rechazadas en el considerando quinto.**

DUODECIMO: Que, presenta asimismo Lan en apoyo de su defensa a fs. 88 la declaración del testigo don Fernando Fumagalli, gerente general de Lan.com, cuyos dichos han sido examinados por el Tribunal en el aspecto infraccional, de conformidad con lo resuelto en el considerando cuarto, quien confirma la efectividad de haber existido un error puntual en la fecha señalada por la denunciante en cuanto a la tarifa a Brisbane, Australia, el cual fue solucionado internamente, agregando, que no obstante aparecer el pasaje a un valor que no correspondía, nadie pudo adquirir alguno, por cuanto el sistema no lo permitía.

DECIMOTERCERO: Que, el artículo 1 No. 4 de la ley No. 19496 sobre protección de los derechos de los Consumidores, en lo pertinente, establece: "Para los efectos de esta ley se entenderá por: 4.- Publicidad: la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28"; Que, por su parte el artículo 3 inc. 1 de la misma disposición legal, en su letra b) señala: " Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veráz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos"; Que, a su vez el artículo 23 inc. 1 dispone: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"; y

1.º Cuarto
2.º
3.º
4.º
5.º
6.º
7.º
8.º
9.º
10.º
11.º
12.º
13.º
14.º
15.º
16.º
17.º
18.º
19.º
20.º
21.º
22.º
23.º
24.º
25.º
26.º
27.º
28.º
29.º
30.º
31.º
32.º
33.º
34.º
35.º
36.º
37.º
38.º
39.º
40.º
41.º
42.º
43.º
44.º
45.º
46.º
47.º
48.º
49.º
50.º
51.º
52.º
53.º
54.º
55.º
56.º
57.º
58.º
59.º
60.º
61.º
62.º
63.º
64.º
65.º
66.º
67.º
68.º
69.º
70.º
71.º
72.º
73.º
74.º
75.º
76.º
77.º
78.º
79.º
80.º
81.º
82.º
83.º
84.º
85.º
86.º
87.º
88.º
89.º
90.º
91.º
92.º
93.º
94.º
95.º
96.º
97.º
98.º
99.º
100.º

7/107
Auto
se
to
20

finalmente el artículo 28 en su letra d) sostiene: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a la normas vigentes";

DECIMOCUARTO: Que, del examen y ponderación de los argumentos esgrimidos por las partes y prueba documental que aportan, bajo los principios de la sana crítica, a la luz de las disposiciones legales precedentemente citadas, resulta de toda evidencia que la publicación de precios que realiza Lan a través de su página web, constituye publicidad a través de un medio de comunicación masivo según establece el artículo 1 No. 4 de la Ley No. 19496, razón por la cual ésta debe ser veraz, de conformidad con lo señalado por la letra b) del artículo 3 de la misma disposición legal; Que, a su vez, considerando las obligaciones que impone la Ley del Consumidor a los proveedores, en consideración a la especial posición que éstos tienen en relación con los consumidores, el hecho de haber publicado en su página web un día determinado, el valor de los pasajes a la ciudad de Brisbane, Australia a un precio ostensiblemente inferior al real, efectivamente puede considerarse que ha sido un manifiesto error, pero no puede dejar de consignarse que tal situación ha sido consecuencia de falta de acuciosidad de parte de Lan en la revisión que debe efectuar en forma previa a su publicación de las listas de precios de los pasajes que vende; Que, al no actuar como se ha indicado no ha empleado la diligencia ni el cuidado exigibles en su condición de proveedora en la calidad del servicio ofrecido a través de la web, siendo su conducta negligente y descuidada en tal sentido, y a su vez, inductiva a error en los consumidores, incurriendo así en infracción a lo dispuesto tanto por el artículo 23 inc. 1 como por el artículo 28 letra d) de la Ley No. 19.496, resultando procedente acoger la denuncia de fs. 7 y ss en su contra.

VISTOS: Además lo establecido en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287, sobre Procedimiento; y, Ley 19.496 que establece las Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, no ha lugar a la excepción de incompetencia absoluta promovida como defensa en su escrito de contestación a fs. 33 y ss por la parte de Lan.

b) Que, ha lugar a la tacha opuesta por Sernac la declaración del testigo presentado por Lan a fs. 88 y ss, don Fernando Fumagalli, por afectarle la causal No. 5 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, al ser el testigo trabajador dependiente de la parte que exige su testimonio sin perjuicio del examen que el Tribunal ha hecho de sus declaraciones para resolver la materia debatida en el aspecto infraccional, atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica.

c) Que, no ha lugar a la objeción y observación documental planteada por Sernac a fs. 94 y ss, en relación a los documentos que presenta Lan a fs. 78 y ss, en apoyo de sus descargos.

d) Que, se acoge el denuncia de fs. 40 y siguientes y se condena a **Latam Airlines Group**, antes **Lan Airlines S.A.**, representada por don **Enrique Miguel Cueto Plaza**, a pagar una multa de **25 (veinticinco) Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo preceptuado en los artículos 3 letra b), 23 inc.1 y 28 letra d) de la Ley 19.496 al publicar en su página web www.Lan.com el valor de los pasajes a un destino determinado, a un precio inferior al real, con costas.

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Dictada por don **ALEJANDRO COOPER SALAS**, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.

Santiago, catorce de noviembre de dos mil trece.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción del considerando decimo cuarto que se elimina.-

Y teniendo en su lugar y además, presente:

1.- Que de conformidad con el artículo 28 de la ley N° 19.496 Sobre Protección de los derechos de los consumidores, infringen sus disposiciones quienes a sabiendas, o debiendo saberlo y a través de cualquier mensaje publicitario induce a error o engaño sobre el precio del bien o la tarifa del servicio.-

2.- Que la infracción que motiva la denuncia del Sernac es el hecho de haber publicado la empresa Lan Airlines S.A. a través de su sitio web (www.lan.com) una oferta de pasajes de ida y vuelta a Brisbane, Australia por un valor de US \$ 70.- equivalente a \$ 33.600.- aproximadamente, pero al intentar consolidar la transacción, el propio sistema informático procedía a cambiar los valores de manera automática a uno muy superior.-

3.- Que conforme a lo que señala la empresa denunciada, la publicidad referida constituía un craso error toda vez que el valor real de tales pasajes es de aproximadamente US \$ 2.500.-

4.- Que aparte de lo dicho en el número anterior, es evidente que no resultó perjudicado ningún consumidor, pues, como se dice en la propia denuncia, cuando el consumidor pretendía finiquitar la operación, inmediatamente aparecía el valor real de los pasajes que pretendía adquirir.-

5.- Que si bien es efectivo que la publicidad de la empresa incurrió en una conducta susceptible de ser calificada de negligente en los términos que contempla el artículo 23 de la ley N° 19.496, dado el oportuno aviso a los consumidores sobre el error en que incurrió, dicha equivocación no causó a este perjuicio patrimonial alguno.-

Por otra parte, en opinión de los sentenciadores era tan evidente el error publicitario de la empresa Lan Airlines S.A. que el usuario o consumidor no estaba en situación de ignorarlo, y la verificación del valor real de los pasajes era algo que necesariamente debía hacerse antes de adquirirlos.- Pretender beneficiarse el consumidor de la publicidad manifiestamente errónea por parte de la empresa, no es materia que la ley pretenda avalar ya que si así fuera, se estaría amparando una

-145-
A. C. C.
Ausente
7 años

situación que constituye un abuso del derecho por parte del consumidor.-

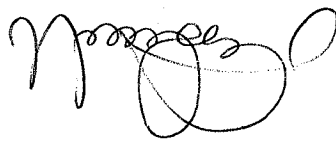
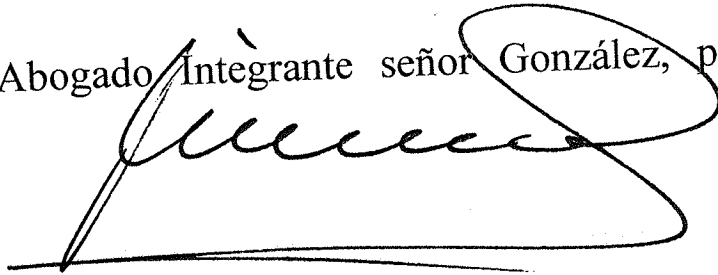
Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 14, 32 y 36 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se revoca** la sentencia apelada de veintisiete de marzo de dos mil trece, escrita a fs. 102 y siguientes, y en su lugar se resuelve que se rechaza la denuncia de fs. 7, deducida por el Servicio Nacional del Consumidor contra la Empresa Latam Airlines Group, antes Lan Airlines S.A.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro señor Patricio Villarroel Valdivia.

Nº 789-2013.-

No firma el Abogado Integrante señor González, por encontrarse ausente.



Pronunciada por la Segunda Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Patricio Villarroel Valdivia e integrada por la Ministro señora Jessica González Troncoso y por el Abogado Integrante señor Patricio González Marín.

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

En Santiago, a ~~veinte~~ ^{trece} de noviembre de dos mil trece, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

2013 30 AGOSTO 2013

REGISTRADA

Se otorga Certificado para quepa a la Sra. Catalina Carcamo.
Santiago, 18 de noviembre 2013.



[Handwritten signature]

LAS CONDESAS 9 DE *Desiembre* DEL DOS MIL *trece*.
Cumplase.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]