

Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a diecisiete de junio de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La denuncia de fojas 16, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Gabriela Millaquén Uribe, abogado, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de ATRÁPALO CHILE S.A., nombre de fantasía "ATRÁPALO.CL", representada legalmente por Estíbaliz Cruz Blanco, domiciliados para estos efectos en Avenida Suecia 0142, piso 4, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3 letra b), 23 inciso 1°, 28 letra d) y 32 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en cumplimiento del mandato legal consagrado en el artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar las normas relativas a la información dirigida al público consumidor cuando se trata de paquetes turísticos, procedió, en virtud de lo señalado en el artículo 59 bis de la aludida ley, a designar un ministro de fe, Daniela Parra Agüero, quien ingresó a la página web de la denunciada, [www.atrapalo.cl](http://www.atrapalo.cl), el 29 de septiembre de 2015 y observó la publicidad del paquete turístico que salía de Santiago con destino a Cuzco y cuyo valor dependía de la fecha de salida, la que debía ser a partir de septiembre de 2015, en base a un plan de dos personas mínimo; que certificó así, que no se informaba el precio en moneda legal (pesos) al momento de ver la oferta, sino sólo, al momento de seleccionar el hotel, esto es, antes de realizar el pago; que el precio se informaba inicialmente en dólares y luego se daba el detalle en pesos chilenos; que tampoco se informaba el tipo de cambio ni el precio final, incluidos los impuestos, limitándose a señalar, que no se incluye el 10% de cargo por servicios. Manifiesta luego, que a fin de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le da el acceso a la información acabada de los productos y servicios que ofrece, el legislador estableció, como derecho básico e

irrenunciable para el consumidor, el relativo a la información veraz y oportuna; que la veracidad dice relación con que la información sea correcta y fidedigna, es decir, que corresponda a la realidad, mientras que la oportunidad dice relación con que dicha información sea entregada antes de perfeccionarse el acto de consumo, ya que es necesaria como herramienta y fundamento de la decisión; que en la especie, la información sobre el precio en moneda de curso legal no sería veraz, porque se informa en dólares y el consumidor recién puede tomar conocimiento del precio en moneda de curso legal cuando selecciona el hotel, infringiendo el artículo 3 inciso primero letra b) en relación con el 32, dado que el precio de un producto reviste la calidad de información básica comercial; que la publicación aludida también induce a error o engaño respecto del precio del bien ofrecido, debido a que la oferta principal se encuentra expresada únicamente en moneda extranjera y como los tipos de cambio varían frecuentemente, se puede inducir a error respecto del valor real; que de esta forma, consideran que resulta indubitable que el proveedor ha actuado con negligencia en la venta de sus productos, al no publicar la información relativa al precio de ellos en la forma que exige la ley, ya que el hecho de no informarlo en moneda legal refleja un claro incumplimiento por parte del proveedor de los deberes que le imponen las normas señaladas anteriormente. Añade, que las normas sobre protección de los derechos de los consumidores son de responsabilidad objetiva, por lo que no se requiere de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, bastando solo el hecho constitutivo de ella, como en las infracciones de tránsito. Por último, manifiesta que en el caso que nos ocupa, las actas levantadas por los ministros de fe del Sernac dan cuenta de hechos objetivos, que se contraponen a los distintos imperativos legales, los que, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso 41 del artículo 59 de la Ley N°19.496, constituyen una presunción legal. Entiende así, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de su actividad onerosa, que encuentra su fundamento en la asimetría de información existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar un giro

comercial determinado. En definitiva, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N°19.496, con expresa y ejemplar condena en costas.

La tacha deducida a fojas 54 por la parte denunciada, contra la testigo DANIELA NICOL PARRA AGÜERO, funcionario público, domiciliada en calle Teatinos N°50, piso 2, comuna de Santiago, por la causal contemplada en el N°4 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil y en subsidio, por la establecida en el numeral 5 de la misma disposición legal y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LA TACHA:

1.- Que la testigo manifestó al respecto, que es funcionaria del Sernac, jefa del Departamento de Calidad y Seguridad de Productos y que además es ministra de fe del servicio y depende de él.

2.- Que el Sernac se opuso a la tacha interpuesta, por cuanto el procedimiento de apreciación de la prueba es de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no siendo posible aplicar las reglas de inhabilidad para comparecer, establecidas en el artículo 358 aludido.

3.- Que no obstante lo anterior, el hecho de ser la testigo, trabajadora de la parte que la presenta a declarar, hace presumir, a juicio del sentenciador, que su declaración se verá afectada por dicha relación laboral, motivo por el que se deberá acoger la causal de inhabilidad alegada, debiendo, en consecuencia, desecharse su testimonio en la parte declarativa de esta sentencia.

EN LO INFRACCIONAL:

4.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

5.- Que la parte de ATRÁPALO CHILE S.A. contestó la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, por las consideraciones que expone a fojas 40 y siguientes: Que la información entregada con respecto al precio es veraz, pues se informa el precio total efectivo del paquete turístico, de manera

oportuna y a través de un medio idóneo; que en la publicidad se indica el precio del paquete turístico al momento de seleccionar el hotel que el cliente desea incluir en su paquete, siendo esto anterior y previo al pago del precio, por lo que el consumidor sí cuenta con la información suficiente como para efectuar una compra informada. Señala también, 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](http://www.atrapalo.cl): vuelos aéreos, hoteles, alquiler de automóviles, espectáculos, restaurantes, entre otros, tanto para Chile, como para el extranjero; que además, ponen a disposición de los clientes ofertas y promociones, que son enviadas a través de correos electrónicos personalizados, según sus intereses; que por lo tanto, Atrápalo actúa siempre como intermediario, permitiendo a sus clientes contratar los servicios de empresas externas y no relacionadas con ellos, quienes fijan las condiciones en que ellos se prestan; que los proveedores de productos internacionales cobran en dólares al tipo de cambio del día, de modo que representa un riesgo para ambos, el fijar precios únicamente en pesos; que dentro de los viajes que ofrece, existe la posibilidad de contratar "paquetes", donde los servicios son indivisibles y corresponden a un todo; que en estos casos, el precio depende de todos los servicios contratados, sin que pueda determinarse un precio final con la sola consideración del vuelo o del hotel; que la compra de un paquete turístico es un proceso complejo, compuesto de múltiples etapas; que la fiscalización de la que fue objeto Atrápalo se limitó a constatar que el precio en moneda de curso legal (pesos) se informaba al momento de seleccionar el hotel y no al momento de ver la oferta; que no es efectivo que esta constatación de hechos constituya una infracción a las disposiciones de la Ley del Consumidor, pues corresponde a un proceso normal de compra complejo, constituido de varias etapas; que en la primera, de promoción y publicidad, se indica el precio "desde" el cual se ofrece el paquete en dólares, por ser la forma más directa y fácil de realizar comparaciones; que al seleccionar el destino que se busca, se despliegan opciones de vuelo y hotel, dependiendo el precio final del

paquete, de las elecciones que haga el consumidor, desplegándose el precio total, antes de que se ingresen los datos para continuar con la identificación de los pasajeros y posterior pago. Añade, que el artículo 32 no fija una determinada oportunidad en la que debe desplegarse la información para que sea considerada oportunamente entregada al consumidor, por lo que se desprende, que dicha oportunidad depende del tipo de servicio o producto que se ofrezca y de la complejidad de los procesos de cotización y venta, como en el caso del paquete turístico fiscalizado, donde se buscan varios servicios con distintos proveedores; que este proceso de compra está compuesto por varias etapas, a fin de informar al consumidor de todas las condiciones, antes de tomar la decisión de compra y antes de efectuar el pago. Agrega, que el monitoreo efectuado por el Sernac es impreciso y exige una determinación en el precio que es imposible de realizar sin antes definir el servicio concreto que se busca; que Atrápalo informa el precio expresado en pesos chilenos en la misma página web donde se ofrece el producto; antes de pagar o concretar la compra, de modo que el consumidor sabrá cuánto cuesta el producto que está comprando por intermedio de Atrápalo Chile S.A., en pesos chilenos, antes de procesar dicha compra e incluso, antes de identificarse; que la forma en que se despliega la información no implica una asimetría de información; que los consumidores no han manifestado confusión, sino por el contrario, agradecen que se facilite el proceso de comparación de precios, por lo que no existe riesgo ni perjuicio para ellos, ya que la información es suficientemente oportuna como para que los consumidores tomen su decisión de compra informada, sin riesgos de confusión. Manifiesta asimismo, que Atrápalo tampoco infringe lo dispuesto en el artículo 3 letra b), porque los precios de los paquetes turísticos al extranjero se fijan, dado que los pagos se hacen al extranjero, en dólares americanos (por lo menos para los destinos ofrecidos el 17 de noviembre de 2014), de modo que la información entregada al consumidor no sólo era veraz, sino que la exacta. Señala con respecto a la oportunidad, que la primera aproximación que Atrápalo ofrece al consumidor es la que permite

compararlos en su valor real, sin depender del tipo de cambio, pero una vez que se determina la fecha en la cual se pretende viajar y el hotel, se indica el valor total del mismo en pesos, de modo que la decisión de comprar o no, la toma el cliente completamente informado. Señala en relación al artículo 28 letra d), que la indicación del precio en dólares no sólo constituye una determinación de precio, sino que es precisamente la manera más eficiente de evitar el error o engaño en el precio del bien ofrecido, ya que el que se establece en pesos chilenos, varía en función del tipo de cambio, generando incertidumbre al consumidor; que en consecuencia, no puede entenderse que el actuar de Atrápalo Chile S.A. haya sido negligente, toda vez que 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, de manera que no existe un menoscabo efectivo, es decir, real y cierto, a los consumidores; que estima, que la conclusión a que se llegó luego del monitoreo efectuado por el Sernac, fue apresurada y errada, pues la información que se dijo que faltaba, estaba en realidad a disposición de los consumidores en las siguientes etapas de cotización; que tampoco existe prueba que acredite que al 29 de septiembre de 2015, Atrápalo Chile S.A. haya presentado un estándar de comportamiento que implique desmarcarse de la forma en que actúan los proveedores en el mercado relevante de contratación de vuelos internacionales a través de Internet, de modo que no sólo se trataría de una afirmación temeraria, sino que derechamente falsa. Por último, señala que sin perjuicio de lo expuesto en relación con la inexistencia de las infracciones denunciadas, en ningún caso correspondería sancionar a Atrápalo varias veces por el mismo hecho, en virtud de la aplicación del principio "Non bis in idem".

6.- Que el SERNAC acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 7 a 15.

7.- Que no obstante acogerse la tacha interpuesta contra la testigo Daniela Parra Agüero, su declaración sólo será tomada en consideración para efectos de

tener por reconocida su firma y la elaboración del acta de fojas 7 a 9 con sus correspondientes fotografías.

8.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Sernac denunció a Atrápalo Chile S.A., por no informar, al momento de ver la oferta del paquete turístico observado, el precio en moneda legal, sino en dólares, agregando a continuación, que el detalle en pesos chilenos se informa al momento de seleccionar el hotel, antes de realizar el pago.

b) Que es un hecho de la causa y así lo reconoce además la propia denunciada, que en la oferta que se investiga, efectivamente se expresó inicialmente el precio en dólares norteamericanos.

c) Que no obstante lo anterior, Atrápalo Chile S.A se defiende, aludiendo a que actúan como intermediarios y que los proveedores de productos internacionales cobran en dólares, al tipo de cambio del día, por lo que el hecho de fijar los precios únicamente en pesos, representa un riesgo para ambos.

d) Argumenta también en su defensa, que la contratación de "paquetes" es un proceso complejo que consta de varias etapas y que en estos casos los servicios son indivisibles, de manera que el precio final va a depender de todos los servicios contratados.

e) En efecto, señala que la etapa investigada, relativa a la promoción y publicidad, es la primera y que en ella se indica el precio "desde" el cual se ofrece el paquete, añadiendo, que se hace en dólares, por ser la forma más directa y fácil de realizar comparaciones, reiterando, que el precio final va a depender de las elecciones que haga el consumidor, el que se despliega antes que se ingresen los datos para la identificación de los pasajeros y por lo tanto, antes de efectuar el pago.

f) Que luego de estudiar el anexo fotográfico de la publicidad del "Paquete Turístico Perú, Cuzco", que rola de fojas 10 a 15, es posible concluir de manera fehaciente, que los términos en los que se encuentra redactada, cumple con todas

y cada una de las exigencias requeridas por los artículos que el Sernac estima como infringidos, esto es, el 3 letra b), 23 inciso, 28 letra d) y 32 de la Ley N°19.496.

g) Que si bien efectivamente el precio inicial se encuentra en dólares y no en moneda de curso legal, este Tribunal considera, que ello se debe al servicio ofrecido, denominado "paquete turístico", pues es de público conocimiento y así lo explica la denunciada, que éstos se componen de más de una etapa, ya que lo que se pretende con dichos "paquetes" es facilitar la compra, al contratar una serie de servicios en uno sólo, de manera que resulta lógico que el precio total esté sujeto, necesariamente, al valor de los servicios individuales.

h) Que por lo tanto, en opinión del Juez que suscribe, estaría correcto señalar en la oferta o promoción, que el costo del "paquete" es "desde" un determinado precio que aparece en dólares, cuando se contemplan viajes al extranjero, pues ese es el medio de cambio más universal que se utiliza cuando se viaja fuera de Chile.

i) Que a mayor abundamiento, efectivamente el artículo 32 no establece el momento exacto en que la información debe ser entregada para que sea considerada oportuna, sino sólo que la información básica comercial debe entregarse en moneda de curso legal, conforme al sistema general de pesos y medidas aplicables en el país.

j) Que atendido lo anterior, no cabe duda, que en la especie, la determinación del precio sólo será posible una vez que se defina el servicio concreto que se busca y ambas partes están contestes, en que esto ocurre antes de pagar y/o concretar la compra, de modo que el consumidor sí va a poder conocer, oportunamente, cuánto cuesta el producto que está comprando, en pesos chilenos.

k) Como resultado del análisis anterior, el Tribunal concluye, que no es posible determinar que la promoción u oferta realizada por Atrápalo Chile S.A., difundida el día aludido, hubiese infringido alguna de las normas de la Ley

Nº19.496, motivo por el cual, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 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 demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que ha lugar a la tacha deducida contra la testigo Daniela Parra Agüero.

B.- Que se rechaza, sin costas, la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor contra Atrápalo Chile S.A.

Rol 60.256-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LÓB DE LA CARRERA.



C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de octubre de dos mil dieciséis.

A fojas 116 y 117: téngase presente.

Vistos:

**Se confirma** la sentencia apelada de diecisiete de junio de dos mil dieciséis, escrita a fojas 58 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-1211-2016.

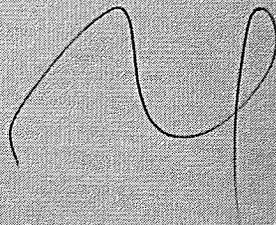
Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Dobra Lusic Nadal e integrada, además, por los ministros señor Guillermo de la Barra Dünner y señora Jenny Book Reyes.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, diecinueve de octubre de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

60.256 - P - 2015  
2º providencia.

PROVIDENCIA, a veinticinco de noviembre de dos mil dieciséis  
CUMPLASE.  
ROL: 60.256-P-2015



CC. TUCARUA  
COMDEA

28 NOV 2016