

Providencia, a treinta de noviembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Las denuncias de fojas 15 y 230, formuladas por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Gabriela Millaquen Uribe, abogado, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, contra DESPEGAR.COM CHILE SPA, cuyo nombre de fantasía es DESPEGAR.COM, representado legalmente por Dirk Zandee Medovic, domiciliados en Luis Thayer Ojeda N° 086, piso 3, comuna de Providencia, por haber infringido los artículos 3 inciso primero letra b), 17 G y 28 letra d) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y artículo 34 del Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en cumplimiento del mandato legal consagrado en el inciso primero y siguientes del artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información dirigida al público consumidor, en relación con los paquetes turísticos que ellos exhiben en sus establecimientos, procedió, a través de su ministro de fe, a ingresar el día 30 de septiembre de 2015 a la página web www.despegar.com, pudiendo certificar, que si bien se indicaba como forma de pago tarjetas de crédito, no se informaba la carga anual equivalente (CAE) ni el costo total del crédito (CTC). Agrega, que las obligaciones dispuestas en los artículos referidos, son la fórmula que el legislador consideró razonable para resguardar debidamente los derechos del consumidor a una información veraz y oportuna y como consecuencia, a la libre elección del bien o servicio. Señala luego, que el derecho a la información se contempla en dos grandes aspectos, la veracidad, que dice relación con que la información sea correcta y fidedigna y la oportunidad, relacionada con que dicha información se entregue antes de perfeccionarse el acto de consumo y no después, ya que es

necesaria como herramienta de decisión y como fundamento del consumo. Expone, que en el caso de autos, la información no es veraz, porque no se exhibe. Añade, que la CAE es un indicador que revela el costo de un crédito en un periodo anual, por lo que incluye el capital, la tasa de interés, el plazo del crédito de consumo y todos los gastos o cargos propios del crédito, de manera que se trata de un valor que permite a los consumidores comparar y elegir el mejor crédito. Indica asimismo, que el CTC es el monto total que debe asumir el consumidor y constituye la suma de todos los pagos periódicos, definidos como el valor de la cuota en función del plazo, la que considera, además de los pagos por amortización del capital adeudado, los intereses y gastos o cargos propios del crédito. Manifiesta a continuación, que lo que el legislador pretende, es que los consumidores puedan recibir la información adecuada de los créditos al asumir la compra de un bien o de un servicio en cuotas y que se está en presencia de una operación de crédito, pues la inspección recayó sobre la publicidad de un paquete turístico que puede ser adquirido "hasta en 24 cuotas". Prescribe, que debido a la manera en que se encuentra redactada la publicidad, un consumidor podría estimar que el precio del paquete turístico "viaje a Orlando", es de \$1.441.624 y que ese valor puede ser dividido hasta en 24 cuotas, ascendiendo cada una de ellas a \$60.067, en circunstancias que ello no es así, pues al valor de cada cuota deben adicionársele los intereses y los gastos o cargos propios del crédito, como los gastos notariales y el impuesto aplicable a las operaciones de crédito, lo que no fue informado por el proveedor en la publicidad. Señala por otra parte, que la obligación de proporcionar información al consumidor se complementa además, con el deber de profesionalidad consagrado en el artículo 1º número 2 de la ley en comento. Expone a modo de conclusión, que el estándar que la ley ha dispuesto para todo proveedor en materia de información, es que sea un profesional en su materia, ya que un manejo de la información, ajeno a la profesionalidad que impone la ley, se puede traducir en conductas, tales como, entrega de información parcelada, información de aspectos no relevantes para la toma de decisiones.

información falsa, información no disponible o difícilmente accesible, etc. Indica así, que la infracción a las obligaciones impuestas revelan un actuar reñido con la profesionalidad, toda vez que el consumidor ve conculcado su derecho a una información veraz y oportuna y de paso, su derecho a acceder a una información claramente visible, que le permita cotizar, comparar, para finalmente, elegir de manera libre. Que estima de esta manera, que el proveedor, en su carácter de profesional del giro que desarrolla, no puede menos que conocer la normativa analizada y cumplir a cabalidad los mandatos que la misma le impone. Agrega, 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, para que ésta se configure, bastando el hecho constitutivo de ella. Añade, que la naturaleza objetiva de la responsabilidad es consecuencia de la naturaleza profesional de la actividad del proveedor, la que, como justa contrapartida a las ganancias que él obtiene, lo obliga a responder de las consecuencias dañosas para terceros que su ejercicio pueda traer consigo. Entiende entonces, que el proveedor tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, derivado de las normas sobre Protección al Consumidor, 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 desarrollar un giro comercial determinado. En definitiva, solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones, al máximo de las multas contempladas en la Ley N°19.496, con expresa condena en costas.

La resolución de acumulación de fojas 229, por la que se ordena que el proceso Rol 13.042-P-2016 se acumule a la presente causa.

Las objeciones formuladas por el Servicio Nacional del Consumidor contra los documentos acompañados por la contraria, a saber, los Términos y Condiciones de Compra on line de Despegar.com y las copias de las sentencias recaídas en la causa Rol N° 11.333-P-2015, de este Tribunal y la dictada en la

causa Rol N°1427-2015, de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, en relación
con la causa anterior y;

3280

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LAS OBJECIONES:

1.- Que los documentos acompañados fueron revisados y examinados al tenor de las causales invocadas y al apreciarlos de acuerdo con las reglas de la sana crítica, a juicio del sentenciador, corresponde rechazar las observaciones promovidas en su contra y ponderar prudencialmente su valor probatorio, considerándolos un elemento ilustrativo, en conjunto con los demás antecedentes que obran en autos.

EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que las audiencias de conciliación, contestación y prueba se realizaron en presencia de ambas partes, los días 25 de agosto, 9 de junio y 7 de octubre, todos del año en curso, según consta en las actas de fojas 224, 288 y 328, respectivamente.

3.- Que DESPEGAR.COM contestó la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con expresa condena en costas, mediante presentaciones de fojas 177 y 304, en las que señala: En primer lugar, se tenga presente la sentencia dictada por este mismo tribunal en la causa Rol N° 11.333-P, pues en ella, el Sernac se ampara en circunstancias de hecho idénticas al caso de autos y el sentenciador acoge la tesis planteada por la defensa, esto es, que las normas invocadas por el Sernac en su denuncia se aplican a los proveedores financieros y no a un comercio asociado que acepta como uno de los medios de pago tarjetas de crédito, agregando, que dicha sentencia expresa también, que la denunciada habría incurrido en una falta al deber de información. Sin embargo, añade al respecto, que la I. Corte de Apelaciones de Santiago desestimó la consideración del tribunal de primera instancia sobre la supuesta omisión de informar, al determinar, que la información proporcionada por Despegar sobre los medios de pago es clara, veraz y oportuna y que el fallo recurrido no se pronunció sobre lo

denunciado, sino sobre una cuestión diversa. Expone en segundo lugar, que tan evidente es que las infracciones imputadas no le son aplicables, que el propio denunciante, al analizar la hipótesis infraccional del artículo 3 inciso 1º letra b) e intentar sortear el insalvable inconveniente que le representa el hecho de que Despegar.com no está obligada a informar ni CAE ni CTC, intenta extender artificialmente su aplicación a eventos que éste no cubre, como son los contemplados por el artículo 17 G de la Ley 19.496, lo cual no es correcto, puesto que la CAE y el CTC son elementos que forman parte de la información básica comercial que aplica única y exclusivamente a los proveedores financieros, agregando, que el intérprete no puede aplicar la norma según su particular e individual conveniencia, más aun cuando el ámbito de aplicación es claro desde su origen. Señala en tercer término, que la norma del artículo 17 G no se aplica, toda vez que fue incorporada en virtud de la ley 20.555, por lo que sólo es válida para proveedores financieros de productos o servicios financieros, para publicidad de productos o servicios financieros, específicamente, operaciones de crédito. Indica con respecto al artículo 28 letra d), que si bien la norma se aplicaría a Despegar.com, ello no la obligaría en la forma en que lo pretende la denunciante, pues lo que le cabe a Despegar.com al tenor de esta norma, es lo que especifica la letra aludida y eso es precisamente lo que hace, al informar claramente el precio completo, en moneda de curso legal y los medios de pago, no siéndole exigible que informe el costo del crédito, toda vez que "en conformidad a las normas vigentes", esta exigencia sólo obliga a proveedores financieros que ofrecen un crédito al consumidor, agregando, que el mismo informe del Ministro de Fe da cuenta de ello, cuando reseña con detalle que esos aspectos se revisaron y que están conformes, de manera que sólo cabe concluir, que dicha imputación no tiene base. Manifiesta en relación con la supuesta infracción al artículo 34 incisos 1º y 3º del Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, que esta norma no se aplica a Despegar.com, porque no es un proveedor financiero de productos o servicios financieros que publicita

productos o servicios financieros, específicamente, de operaciones de crédito. A continuación indica, que además de todo lo anterior, resulta imposible que Despegar.com haya podido infringir todas las normas antes referidas, porque no es sujeto pasivo de dichas disposiciones legales, es decir, no es proveedor financiero ni emisor de tarjetas de crédito, así como tampoco sus consumidores o usuarios son consumidores financieros o de tarjetas de crédito y porque Despegar.com no ofrece crédito directo ni indirecto a ninguno de sus usuarios, en ninguno de los servicios que presta y/o intermedia. Complementa lo anterior, diciendo que la denunciante incurre en un error fundamental al creer que las normas citadas como vulneradas son válidas para toda clase de proveedor. Señala asimismo, que si bien existen disposiciones generales que rigen en forma transversal y que por su sentido y alcance no distinguen giro, otras sólo se aplican a cierto y determinado proveedor y sólo a cierto y determinado tipo de consumidor, como todas aquellas que se incorporaron para regular a los proveedores financieros. Expresa luego, que Despegar.com es una agencia de viajes, no un proveedor financiero y los productos o servicios que comercializa son, sin excepción, servicios de turismo o relacionados con el turismo y así lo declara, tanto en sus estatutos, como en las actividades informadas al Servicio de Impuestos Internos. Manifiesta por otra parte, que el hecho que Despegar.com acepte como medio de pago diferentes tarjetas de crédito y en distintas cuotas, no lo convierte en proveedor financiero, como lo serían quienes emiten dichas tarjetas, a saber, bancos y retail, agregando, que la aceptación de pago con esas tarjetas, sólo obedece a que es un comercio asociado a la red comercial que acepta tarjetas de crédito como medio de pago, lo que no significa que "financie" ni que sea un proveedor financiero. Explica luego, que los que financian las compras del usuario son los emisores de las tarjetas, por lo tanto, el crédito no lo recibe de Despegar.com, sino del banco o retail que emitió la tarjeta, en otras palabras, las compras se pagan a Despegar.com con cargo a la línea de crédito o cupo que cada emisor le ha autorizado a su respectivo titular, siendo el emisor quien cobra

341

los intereses y el obligado a informar CAE Y CTC. Finalmente, señala que Despegar.com reconoce que todos los proveedores, cualquiera sea su giro, tienen el deber de informar veraz y oportunamente a los consumidores y que cumple dicho deber a cabalidad, en lo que le compete y corresponde, conforme a su calidad de intermediario en la comercialización de distintos servicios de turismo, circunstancia que fue observada por el ministro de fe. Añade, que resulta imposible que un usuario confunda el tipo de proveedor que es y/o el tipo de servicios que ofrece, toda vez que ello se informa, tanto en los términos y condiciones, como en la página de inicio. Que también informa los medios y modalidades de pago que acepta y los intereses en caso que se pague en cuotas, recordando al usuario, que los intereses son liquidados por el emisor en base al contrato celebrado. Por último, señala que el Sernac, al pretender que el comercio asociado, que no es el emisor de la tarjeta, informe al usuario sobre condiciones particulares de uso de la misma, busca algo totalmente alejado del espíritu de la norma, pretendiendo que el usuario descansa totalmente en la agencia de viajes y se desentienda o despreocupe de su deber de mantenerse informado acerca de las condiciones de sus tarjetas de crédito, por lo demás, algo imposible de conocer para Despegar.com, pues el único que conoce esa CAE o CTC es el emisor de dicha tarjeta y el titular de la misma. Concluye, que un comercio asociado, como lo es Despegar.com, no tiene, no puede, ni debe tener acceso a la información bancaria, comercial o financiera de las tarjetas de sus usuarios. Termina su defensa, indicando que la denuncia es temeraria, porque el Sernac sabe y debe saber que las normas de la ley 20.555 nacieron para regular a los proveedores financieros; porque el Sernac se interrelaciona con Despegar.com a través del Portal de Proveedores donde está calificado y reconocido como agencia de viajes y; porque este mismo tribunal y la Corte de Apelaciones de Santiago, declararon que Despegar.com no es proveedor financiero, que no está obligado a informar CAE ni CTC y que la norma del artículo 17 G no le es aplicable.

342

4.- Que el Sernac acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a 14 y de fojas 200 a 204 y Despegar.com Chile SpA, los agregados de fojas 205 a 223.

5.- Que el Sernac ofreció en autos el testimonio de SULEY JOSÉ VERGARA CANCEC, ingeniero comercial, domiciliado en Teatinos N° 50, piso 3, comuna de Santiago, quien expuso que se desempeña como jefe de la Unidad de Monitoreo de Mercado del Sernac, desde el 27 de julio de 1990 y que le corresponde coordinar las labores relacionadas con la generación de estudios, desde el levantamiento de datos hasta la elaboración y análisis de productos y servicios relacionados con la información a los consumidores; que en su calidad de ministro de fe, realizó una inspección ocular el 30 de septiembre de 2015, a la página web www.despegar.com, específicamente, a la oferta de paquetes turísticos; que la pauta considera puntos relevantes, a fin de consignar si se infringe o no la normativa vigente; que la publicidad de la oferta de Despegar.com infringía por la "no existencia de la carga anual equivalente y el costo total del crédito"; que si bien se mencionaba el mecanismo de pago en cuotas, no se indicaban los indicadores anteriores; que para el Sernac, Despegar.com es una agencia de viajes, no una entidad financiera; que sin embargo, de acuerdo al artículo 17 G de la Ley 19.496, es obligación informar la CAE para el producto o servicio financiero, cuando se publica un crédito donde se ofrece una cuota o tasa de interés de referencia. Contrainterrogado, manifestó que la publicidad de la oferta del paquete turístico aludido en el acta que suscribió, tenía el costo del pago total en efectivo, pero agregaba la frase: "pago hasta en 24 cuotas".

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

a) Que el Sernac denunció a Despegar.com Chile SpA, por no informar la carga anual equivalente (CAE) ni el costo total del crédito (CTC), en la publicidad inspeccionada el día 30 de septiembre de 2015, en relación con los paquetes turísticos exhibidos en la página web www.despegar.com, transgrediendo y

vulnerando el derecho del consumidor a una información veraz y oportuna y por lo tanto, su derecho a acceder a una información claramente visible, que le permitiera cotizar y comparar, para finalmente elegir de manera libre. 343

b) Que la denunciada se defiende, aludiendo principalmente, a que Despegar.com no está obligada a informar la CAE ni el CTC, pues estos indicadores forman parte de la información básica comercial que aplica única y exclusivamente a los proveedores financieros, para publicidad de productos o servicios financieros.

c) Señala asimismo en su defensa, que el deber de informar veraz y oportunamente a los consumidores lo cumple a cabalidad, en lo que le compete y corresponde, conforme a su calidad de intermediario en la comercialización de distintos servicios de turismo, circunstancia que declara, tanto en sus estatutos, como en las actividades informadas al Servicio de Impuestos Internos.

d) Argumenta también a su favor, que el hecho que Despegar.com acepte como medio de pago diferentes tarjetas de crédito y en distintas cuotas, no significa que "financie" ni lo convierte, por tanto, en proveedor financiero, añadiendo, que la aceptación de pago con esas tarjetas, sólo obedece a que es un comercio asociado a la red comercial.

e) Que ahora bien, luego de estudiar la publicidad que rola de fojas 10 a 13, 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 el artículo 3 letra b) y 28 letra b) de la Ley N°19.496, ya que se da a conocer una información completa del producto ofrecido.

f) Que la frase: "Pague hasta en 24 cuotas", sólo pretende, en opinión del Juez que suscribe, comunicar al potencial consumidor, que tiene la opción de pagar en esa cantidad de cuotas, sin embargo, el detalle del crédito no es de responsabilidad de Despegar.com, toda vez que se trata de información inherente a la operación de crédito misma, que va a depender de la tarjeta de crédito que se utilice por cada cliente en particular y de las condiciones pactadas o gestionadas

344
con la empresa o entidad con la que contrató la respectiva tarjeta de crédito y que eventualmente, podría financiar dicha compra.

g) Que en consecuencia, la inclusión de la oración referida, no impide que la información entregada se encuentre redactada de manera cierta, veraz y oportuna.

h) Que los demás artículos que el Sernac estima como infringidos, esto es, el 17 G de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y 34 del Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, buscan regular aspectos relevantes de la relación contractual que tiene, no cualquier consumidor, sino el denominado "consumidor financiero", pues se considera, que aquél suele encontrarse en una posición negociadora poco favorable, en razón de las asimetrías de dicho tipo de mercado: el financiero.

i) Que por lo tanto, se trata de un estatuto de deberes de información distinto, cuyo incumplimiento por parte de las entidades financieras faculta al consumidor para solicitar una indemnización de perjuicios, además de la eventual nulidad del acto, cuando haya sido inducido a error.

j) Por consiguiente, aún cuando estamos en presencia de la misma idea de la "información básica comercial", los artículos aludidos en la letra g precedente, se orientan a fortalecer la posición negociadora del consumidor de productos financieros, a fin de que el contrato que celebre constituya una expresión de su propia libertad.

k) Que como resultado del análisis anterior, no cabe sino concluir, atendidos los servicios que presta la empresa denunciada, esto es, una agencia de viajes y no una entidad financiera, que Despegar.com no se encontraba obligada a informar la CAE y el CTC, ya que los servicios que ofrece no dicen relación con las condiciones de pago en sí, por lo que en definitiva, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

345

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,

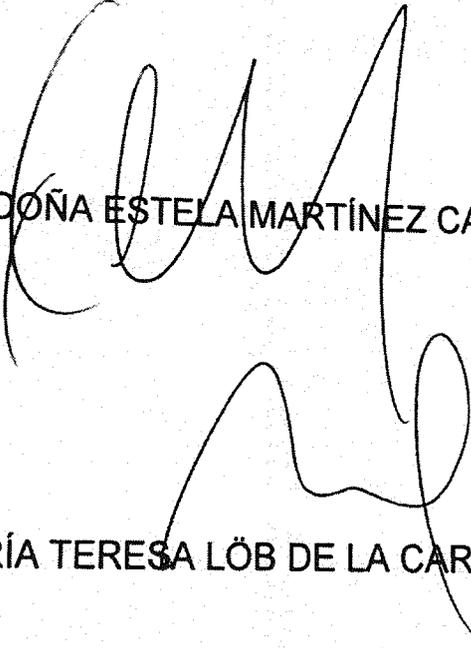
SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a declarar la denuncia como temeraria.

B.- Que no ha lugar, sin costas, a la denuncia formulada por el Servicio Nacional del Consumidor contra Despegar.com Chile SpA.

Anótese y Notifíquese.

Rol 60.258-P


DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA MARÍA TERESA LÖB DE LA CARRERA.

347

CERTIFICO:

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

Providencia, a 31 de enero de 2017.

Secretaria (s)
