

PROCESO N°2998-2014-SCS.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Tres de Octubre del año Dos Mil Catorce.-

VISTOS:

A fs.1, rola formulario único de atención de público de Sernac, consumidor María Cristina Fariña Fariña, Empresa o Comerciante: Viajes Falabella Limitada, dirección Moneda 970 piso 12, Santiago, infracción a la Ley 19.496;

A fs. 2, rola carta de Juan Carlos Benito Medina Vargas Abogado Web Center Sernac a Viajes Falabella Limitada con fecha 5 de diciembre del 2013;

A fs. 3 y fs. 4, rola fotocopia simple de impresión de pantalla;

A fs. 5, rola carta con fecha 20 de diciembre del 2013 de don Paul Espinoza Arraza Gerente Atención Clientes Viajes Falabella Ltda. a Servicio Nacional del Consumidor;

De fs.6 a fs. 14, rolan impresión de pantalla;

A fs. 15, rola decreto 87;

A fs. 17, rola fotocopia simple de mandato judicial;

A fs. 21, rectificada a fs. 35 y fs. 40, rola denuncia, formulada por SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, en contra de VIAJES FALABELLA LTDA, representada por don ALEJANDRO ARZE SAFIAN, ambos domiciliados en Moneda N°970, piso 12, Santiago;

A fs. 47, fotocopia simple de Poder General;

A fs. 62, rola comparendo de contestación y prueba en el cual se interpuesto excepciones, suspendiéndose la audiencia;

De fs. 63 a fs. 76, rola copia de fallos;

A fs. 87, rola resolución resolviendo la excepciones planteadas;

A fs. 89, rola contestación de denuncia;

De fs. 92 a fs. 102, rolan fotocopia simple de fallos;

A fs. 103, rola comparendo de contestación y prueba, y con lo relacionado y;

CONSIDERANDO:

1º.-Que el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR denunció a VIAJES FALABELLA LTDA, representada por don ALEJANDRO ARZE SAFIAN, por infracción a la ley 19.496;

2º.- Que la infracción se hace consistir en que en el mes de diciembre del 2013 doña María Cristina Fariña realizó una reserva de pasaje aéreo a través de Internet, pero al día siguiente al ir a pagar dicha reserva a una sucursal de la denunciada le comunicaron que ésta no se había realizado, por lo que intenta nuevamente realizar reserva por medio de una ejecutiva quien logra efectuarla al mismo precio que había sido publicado en la pagina Web, pero al momento de realizar el pago el valor no era el que se había publicitado. Al tratar de hacer la reserva por el precio más alto, le informa, que los boletos nuevamente presentan otro valor, lo que se debe a una falla de la plataforma virtual, vulnerando de este modo el derecho a una información veraz y oportuna, de conformidad con lo dispuesto en el art. 3º inciso 1 de la letra b), 12, 18 y 28 letra d) de la Ley 19.496;

3º.- Que a fs. 89, la denunciada Viajes Falabella Limitada, al contestar la denuncia, solicita su rechazo manifestando:

a) Que no existe antecedente que acredite que se hubiera hecho una reserva en la pagina Web de su representada y al no efectuarse transacción por el canal de venta de Internet no se podría hablar de un cambio de precio, pues no ha habido contrato ni ha existido una falta de información veraz y oportuna que induzca a error o engaño, pues las tarifas de un día específico, que no forman parte de una promoción u oferta, puestas en conocimiento del público mediante

Internet, aplica solo para ese momento específico y por esa vía;

b) Que los precios de bienes y servicios adquiridos o contratados por Internet tienen un costo menor, por existir un interés de los proveedores de promover esa plataforma de negocios, precios que difieren al contratarse en forma presencial;

4°.- Que la parte denunciante de SERNAC, para acreditar los fundamentos de su denuncia rindió prueba documental consisten en:

- a) Fotocopia simple de formulario de atención de público del reclamo efectuado por doña María Cristina Farina Farina en contra de Viajes Falabella Limitada, de fs. 1;
- b) Fotocopia simple de carta de Senac a Viajes Falabella Limitada, dando traslado del reclamo, de fs. 2;
- c) Fotocopia simple de impresión de pantalla de fs. 3 a fs. 4;
- d) Fotocopia simple de carta respuesta de Viajes Falabella Ltda. a Sernac de fs. 5;
- e) Fotocopia simple de correos electrónicos de fs. 6,7,8,9, 10,11,12,13 y 14;
- f) Fotocopia simple de decreto 87 y mandato judicial de fs. 15 a fs. 20;
- g) Fotocopia simple de jurisprudencia de fs. 92 a fs. 102;

5°.- Que la parte denunciada no rindió prueba documental ni testimonial destinada a desvirtuar los cargos formulados en su contra;

6°.- Que el art. 3° en su letra b) de la Ley 19.496 dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: (..)b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos";

7°.- Que el art. 12. de la misma Ley 19.496 dispone: " Todo proveedor de bienes o servicios estará

obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

8°.- Que el art. 18 del mismo cuerpo legal dispone: “Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado”.

9°.- Que, a su vez el artículo 28 letra d) de la citada ley 19496 establece “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 las normas vigentes”;

10°.- Que del tenor de lo expuesto por las partes, prueba documental rendida, analizadas en conjunto con las disposiciones legal citadas y apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica y en especial del documento acompañado a fs.6, consistente en mail respuesta emitido por la denunciada, documento que no ha sido objetado por la contraria, y en el cual se reconoce que “Efectivamente hay un error en las reservas de la página Web, ya que los valores no coinciden con lo real.” Y teniendo presente que el uso de Internet con fines publicitarios, otorga a los consumidores los mismos derechos que en el comercio convencional, debiendo de este modo recibir una información veraz y oportuna, siendo responsable el proveedor de la información proporcionada en su sitio web, información que no puede inducir a error a sus destinatarios, o afectarlo o perjudicarlo en su comportamiento económico, se concluye que la denunciada Viajes Falabella Limitada representada legalmente por don ALEJANDRO ARZE SAFIAN, ha infringido lo dispuesto en el art. 18 y art 28 letra d) de la Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, haciéndose acreedora de la sanción establecida en el artículo 24 de dicha ley que establece una multa de 1 a 750 UTM;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en la Ley 15.231; arts. 1, 14, 17, 18, 23 y 28 de la Ley 18.287, arts 3 letra b, 12, 18, 28 y 50 y siguientes de Ley 19.496

SE DECLARA:

Que se condena a empresa VIAJES FALABELLA LTDA, representada legalmente por don ALEJANDRO ARZE SAFIAN, al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, por infringir lo dispuesto en los art18 y 28 letra d) de la ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

Si la multa impuesta no fuera pagada dentro del plazo legal cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y
ARCHÍVESE en su oportunidad.-

DICTADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL NAVARRETE POBLETE.-
SECRETARIA ABOGADO: SRA. ISABEL OGALDE RODRIGUEZ.-



Handwritten notes at the top of the page, including a date and some illegible text.

Handwritten notes in the middle section of the page, continuing the text from the top.

Handwritten notes in the lower middle section of the page.

Handwritten notes at the bottom of the page, including a circular stamp or seal on the left side.