Proceso Rol N° 23.049-10-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, nueve de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

A **fs.13** 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 Nº 19.496, formula denuncia infraccional en contra de Lan Tours División de Servicios Terrestres S.A. representada por doña Claudia Cáceres Araya, ambos domiciliados en Avda. Vitacura Nº 2771, Piso 10º, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 letra b), 28 letras c) y d), 30, 32, 17 G de la Ley Nº 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores en relación con el artículo 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Créditos Bancarias y No Bancarias, artículo 3 inc. 2 letra a) y 17 A, de la mencionada Ley, ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarias, 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 28 piezas publicitarias se determinó en el estudio respectivo, que la denunciada habría incurrido en infracción a las normas sobre información y publicidad en la difusión de un mensaje publicitario efectuado en el diario La Tercera, edición del día 2 de diciembre de 2013, en que se lanzaba al mercado una campaña publicitaria denominada: ***"Apúrate, el verano ya llegó. Un Buen Verano te Carga de Energía"*** que informaba de un paquete turístico a Playa del Carmen, indicando sobre las condiciones del pasaje (Cancún vía Lima) los traslados en servicio regular, Hotel (7 noches en hotel seleccionado), sistema todo incluido y asistencia en viaje, entregando 2 opciones de hoteles: " - *Hotel Viva Wyndham Maya, indicando: Desde US$ 1.629* , más abajo en letra más pequeña *$ 851.967 **, Plan Familiar. Más tasas de US$ 77 ** por persona*;

-Hotel Viva Wyndham Azteca, señalando: Desde US$ 1.665. Más abajo en letra más pequeña *$ 870.795 **, Plan Familiar. Más tasas de US$77***

por persona; agregando: "*Precios por persona en base a plan Familiar considerando 2 adultos y 2 niños*"; constando en el inserto además, en letras más pequeña : " *3 cuotas sin interés, con tus tarjetas Santander Lanpass*". Que, el mensaje publicitario vulneraría los siguientes aspectos establecidos en la Ley : **1)** No Informaría el precio completo incluida las tasas que sean aplicables; **2)** Informaría el precio en dólares en forma más destacada que en pesos, lo que pondría a éste en un plano secundario que vulneraría el principio de disponibilidad de la información; **3)** No informaría la Carga Anual Equivalente, en adelante la CAE, obligación que les surge a los proveedores cada vez que publiciten operaciones de crédito y en que se informa una cuota o tasa de interés de referencia, como ocurriría en la especie en que se señala: " 3 *cuotas sin interés, con tus tarjetas Santander Lanpass* "; **4)** No informar el Costo Total del Crédito, en adelante CTC, el que ha sido consagrado como un derecho básico de los consumidores en el artículo 3 inciso 2 letra a); que, sostiene asimismo que las infracciones descritas se verían agravadas por el hecho de utilizarse en el inserto, una letra que no permitiría informarse adecuadamente a los consumidores 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 a una información veraz y oportuna . Que, respecto del CAE y CTC resultarían elementos esenciales al momento de brindar información a los consumidores, existiendo la obligación del proveedor de informar la Carga Anual Equivalente en cada operación de crédito en que informe una cuota o tasa de interés de referencia, debiendo otorgársele un tratamiento similar al de la cuota o tasa de interés de referencia y respecto del Costo Total del Crédito, el consumidor tiene derecho a recibir la información de éste dentro del cual se encontraría el CAE , 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.45** don **Carlos Stevenson Valdés,** abogado, en representación Lan Tours Servicios Terrestres S.A., en adelante *Lantours*, todos domiciliados en Luis Thayer Ojeda Nº 166, oficina 805, Providencia, en la representación que inviste presta declaración indagatoria, señalando que no serían efectivos los hechos denunciados y que no ha incurrido en

ninguna de las infracciones que se le imputan; que en la especie, la pieza publicitaria objetada informa adecuadamente el precio, ya que el señalado corresponde al valor total del programa turístico ofrecido, sin que se vea incrementado por ningún tipo de impuesto, y que adicionalmente informa el valor que debe pagarse por concepto de tasa de embarque, estimando que SERNAC que se habría informado de manera disociada y no en forma completa incluyendo todos los cargos; que, sin embargo, debe considerarse que el concepto de tasa difiere del de impuestos, ya que éste último son obligaciones pecuniarias generales a favor de Estado sin contraprestación directa; en cambio las tasas constituyen cobros por la prestación de servicios especiales que recibe directamente la persona que la paga; por esta razón la tasa de embarque no tiene relación alguna con el servicio turístico contratado, ni aún con el valor del pasaje aéreo, sino que corresponde al pago de los derechos por la utilización de la instalaciones del aeropuerto, el que ha sido establecido por la autoridad a los pasajeros, ordenando su recaudación por las diferente línea aéreas – artículo 9 Ley Nº 16.752 – estando obligadas a cobrar y percibir dichas tasas, debiendo remitirse las sumas que se recauden por tal concepto a la Dirección General de Aeronáutica Civil, estimando que la tasa de embarque no puede considerarse dentro del concepto establecido en el artículo 30 de la Ley Nº 19.496 relativa al precio del producto o servicio ni tampoco es un impuesto que grava dicho precio. Que, en cuanto a la supuesta infracción de haber informado el precio en dólares en forma más destacada que su equivalente en pesos, en relación a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley Nº 19.496, señala que el programa turístico fue informado en dólares y pesos, tal como lo exige la norma señalada, sin que constituya infracción que el precio en dólares esté más destacado que en pesos; que, asimismo SERNAC sostiene que no habría informado en su mensaje publicitario la CAE – Carga Anual Equivalente-; que sin embargo, lo ofrecido en el aviso era financiar el programa turístico en 3 cuotas precio contado, lo que implicaría un CAE de cero, no siendo en consecuencia posible, necesario, ni obligatorio en su concepto, entregar la información al respecto ya que no se aplicaría tasa de interés alguna, lo que se aplicaría igualmente respecto del Costo Total del Crédito.

A **fs.216** 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:

PRIMERO: Que, la parte de SERNAC sostiene que Lan Tours División de Servicios Terrestres, - *Lan-* habría vulnerado los artículos 3 inc. 2 letra a) , 17 A , de la mencionada Ley, ambos en relación a los artículos 32 del Reglamento Sello Sernac y 34 del Reglamento de Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y No Bancarios , artículos 3 letra b), 28 letra d), artículo 30 incisos 1º, 2º y 4º , 32 y 35 de la Ley Nº 19.496, al efectuar con fecha 2 de diciembre de 2013 en el diario La Tercera un mensaje publicitario que señalaba *" Apúrate, el verano ya llegó. Un Buen Verano te Carga de Energía"*, que informaba de un paquete turístico a Playa del Carmen, indicando sobre las condiciones del pasaje (Cancún vía Lima) los traslados en servicio regular, Hotel (7 noches en hotel seleccionado), sistema todo incluido y asistencia en viaje, entregando 2 opciones de hoteles; estimando que dicha pieza publicitaría vulneraría las normas relativas a información y publicidad establecidas a favor del consumidor en la Ley antes citada, en la forma en que se ha señalado en la parte expositiva.

SEGUNDO: Que, Lan Tours División de Servicios Terrestres - *Lantours-* al contestar la denuncia a fs.55 solicita su rechazo, fundado en que la publicidad objetada por SERNAC no ha vulnerado las normas sobre información y publicidad establecidas en la Ley Nº 19.496, puesto que se habría incluido en el mensaje la información esencial de manera clara, legible y entendible que resulta indispensable para tomar una decisión de consumo y además, otra información complementaria, que el lenguaje y la gráfica del menaje publicitario facilitarían su entendimiento, sin que existiera información oculta o soslayada; que las imputaciones de SERNAC en cuanto a que no informaría el precio completo del paquete turístico, la Carga Anual Equivalente – CAE- ni el Costo Total del Crédito – CTC-; y que habría utilizado una letra de tamaño inferior a 2,5 milímetros, señalando en forma más destacado el precio en dólares que en pesos chilenos, no constituirían infracción de acuerdo a los mismos argumentos señalados en su indagatoria de fs. 45.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley Nº 19. 496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente, que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley Nº18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; que, a su vez, la Ley Nº 18.287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistente en documentos acompañados por ambas partes, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

CUARTO: Que, SERNAC sostiene en su denuncia que la pieza publicitaria difundida por la empresa denunciada vulneraría las normas relativas al precio, contenidas en el artículo 30 de la Ley Nº 19.496, toda vez que lo informado no incluiría en su valor total los impuestos, en este caso, tasa de embarque y que vulneraría asimismo, el artículo 32 de la citada Ley, ya que el precio en dólares estaría exhibo en un tamaño mayor que el utilizado para indicarlo en pesos.

QUINTO: Que, en relación a la materia denunciada, cabe señalar que la *tasa de embarque*, es un derecho tarifario que cobra la autoridad aeronáutica civil a los pasajeros de transporte aéreo por la utilización de todos los servicios comprendidos en este transporte, cuya recaudación ha sido encomendada por el legislador a las empresas de transporte aéreo, como expresamente lo dispone el artículo 9 de la Ley Nº 16.752 sobre Organización y Funciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que en lo pertinente dispone: *" Las empresas de transporte aéreo cobrarán y percibirán las tasas que, en conformidad al reglamento, deban pagar los pasajeros. Dentro de los primeros quince días del mes siguiente a su percepción, las sumas que por este concepto perciban dichas empresas deberán ser remitidas a la Dirección. En todo caso, las empresas de transporte aéreo serán responsables, en la forma que determine el reglamento, del pago de esta obligación";* esto, en relación con lo señalado en el artículo 11 del mismo cuerpo legal, en cuanto a que las tasas y derechos que cobra y percibe la Dirección General de Aeronáutica Civil, podrán expresarse en pesos oro, en dólares de los Estados Unidos de América, en unidades tributarias o en otra unidad reajustable y podrá pagarse y percibirse en moneda nacional o extranjera. Que, atendida la naturaleza jurídica de la *tasa de embarque*, en cuanto no grava directamente el servicio de transporte aéreo de modo que pueda considerarse siempre de manera uniforme para cada caso, como ocurre

con el impuesto al valor agregado en ventas y servicios – IVA- puesto que la tasa depende de algunas variantes como tipo de aeropuerto y distancias, existiendo algunas personas exentas del pago de la misma (menores de 2 años, pasajeros en tránsito, diplomáticos acreditados, entre otros), como consta del Decreto de Derechos de Embarque de Pasajeros de la Dirección General de Aeronáutica Civil, se estima que dicha tasa no puede ser incorporada al precio debido precisamente a los factores mencionados, de modo que debe ser informada de manera adicional, como ha ocurrido en la especie, sin que tal circunstancia constituya infracción al artículo 30 de la Ley Nº 19.496.

SEXTO: Que, asimismo resulta oportuno señalar que los gastos derivados de la utilización de alguno de los canales de compra disponibles a elección del consumidor, no puede ser considerado dentro del precio, ya que por su naturaleza varían, dándose cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la Ley Nº 19.496, el haberse informado de tales cargos o comisiones en el mensaje publicitario respectivo.

SÉPTIMO: Que, en cuanto a la información del precio en dólares y pesos chilenos, cabe señalar que el artículo 32 de la Ley 19.496, al establecer la información básica comercial de los servicios y productos dispone: *" 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, deberán 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 que el proveedor o anunciante pueda incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, unidad monetaria o de medida;"* Que, consta del mensaje publicitario objetado (fs.1) que el precio de los paquetes o servicios turísticos ofrecidos está informado en pesos y en dólares, de manera que se ha dado cumplimiento a la norma citada, siendo opinión de este sentenciador que la información al respecto es comprensible y legible, sin que constituya infracción a la norma que el precio en dólares sea publicado en forma más destacada que en pesos, por lo que se estima que no existiría infracción al artículo 32 antes citado en el mensaje publicitario que nos ocupa.

OCTAVO: Que, en cuanto a la deficiencia en la entrega de la información alegada por SERNAC, fundado en que la letra empleada en el mensaje publicitario sería inferior a los 2,5 milímetros que el legislador ha exigido en los contratos de adhesión y que en su parecer resultaría un principio aplicable a la publicidad, lo que ha sido rechazado por la denunciada,

sosteniendo que los términos y condiciones del mensaje publicitario serían claros, y que no resultaría aplicable por analogía en esta materia la norma de los contratos de adhesión.

NOVENO: Que, analizado el mensaje publicitario en este sentido, es posible constatar que la información básica comercial está redactada en términos comprensibles y legibles, en cuanto a la letra y gráfica empleada, que permiten tener claridad del servicio ofrecido en cuanto a las prestaciones que comprende, su precio, la duración de la oferta o su validez, sin que sea dable establecer que para la finalidad del mensaje publicitario debe considerarse un tamaño mínimo de letra, puesto que ésta no ha sido una exigencia del legislador en materia de publicidad, sino que tratándose de los contratos de adhesión, en que se tutela un bien jurídico distinto de orden contractual, teniendo presente que la oferta efectuada en publicidad masiva, como ocurre en autos, contiene información pre-contractual que busca atraer al consumidor, oferta que debe reunir los requisitos del artículo 32, ya analizado; concluyéndose que en la especie ha resultado acorde a dicho precepto la información contenida en el mensaje publicitario para ser comprendida por un consumidor medio.

DÉCIMO : Que, por último SERNAC ha sostenido en su presentación que el proveedor denunciado ha vulnerado las normas sobre información básica comercial al omitir señalar la Carga Anual Equivalente – CAE- y el Costo Total del Crédito- CTC- debido a que el mensaje publicitario contendría una operación de crédito, al indicar que el pago se puede realizar en: " *3 cuotas sin interés con tus tarjetas Santander Lanpass*" ; que al efecto, cabe señalar que el artículo 3 inciso 2 letra a) de la Ley Nº 19.496 respecto de los derechos de los consumidores de servicios financieros establece entre otros el siguiente derecho : " *a) Recibir la información del costo total del producto o servicio, lo que comprende conocer la carga anual equivalente a que se refiere el artículo 17 G, y ser informado por escrito de las razones del rechazo a la contratación del servicio financiero, las que deberán fundarse en condiciones objetivas ";* por su parte el artículo 17 G dispone : *" Los proveedores deberán informar la carga anual equivalente en toda publicidad de operaciones de crédito en que se informe una cuota o tasa de interés de referencia y que se realice por cualquier medio masivo o individual. En todo caso, deberán otorgar a la publicidad de la carga anual un tratamiento similar a la de la cuota o tasa de interés de referencia, en cuanto a tipografía de la gráfica, extensión, ubicación, duración, dicción, repeticiones y nivel de audición".*

UNDÉCIMO: Que, las exigencias para los proveedores de servicios financieros a que se refiere la motivación anterior, requiere necesariamente de una operación de crédito, que se encuentran reguladas en la Ley Nº 18.010, que en criterio de este sentenciador el hecho de establecerse el pago del precio en cuotas, sin recargo de interés alguno, como ocurriría en la especie, en que el mensaje publicitario informa la opción de pago en 3 cuotas son interés con la tarjeta de crédito Santander Lanpass ,no puede ser considerada dentro de las situaciones previstas en las normas citadas, ya que no encarece o incrementa el precio ofrecido, sin que tenga asociado ningún costo al no existir un crédito- entendiendo por tal aquel que generan interés sobre el capital- ; razón por la cual se estima que el proveedor no ha infringido las disposiciones citadas al omitir señalar el Costo Total del Crédito y la Carga Anual Equivalente, puesto que éstos no se generarían en la oferta formulada en la pieza publicitaria objetada.

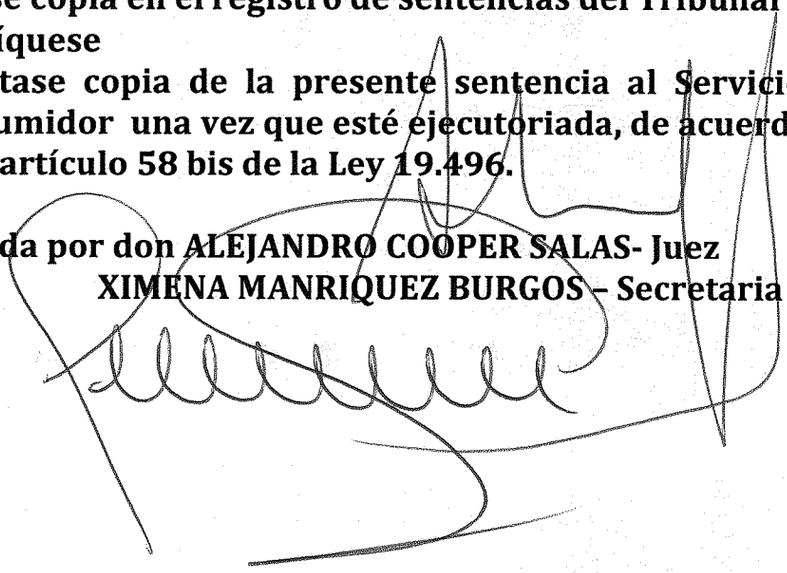
DÉCIMO SEGUNDO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores, el sentenciador concluye que el mensaje publicitario que contiene la promoción u oferta efectuada por Lan Tours División de Servicios Terrestres S.A. – *Lan-* en el diario La Tercera con fecha 2 de diciembre de 2013, cuyo contenido rola a fs.1, no ha vulnerado las normas sobre información y publicidad contenidas en los artículos 3 inciso 2 letra a), 17G, 28, 30, 32 y 35 inc. 1 de la Ley 19.496, debiendo en consecuencia rechazase la denuncia de fs. 13 formulada por SERNAC en su contra por no haber incurrido en las infracciones denunciadas.

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 rechaza con costas la denuncia interpuesta a fs.13 por SERNAC en contra de Lan Tours División de Servicios terrestres S.A. – *Lan-* , por no haber incurrido en las infracciones denunciadas.

b) Archívense los antecedentes.

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

C.A. de Santiago
Santiago, ocho de julio de dos mil quince.

A fojas 279 y 280: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada y se tiene además presente:

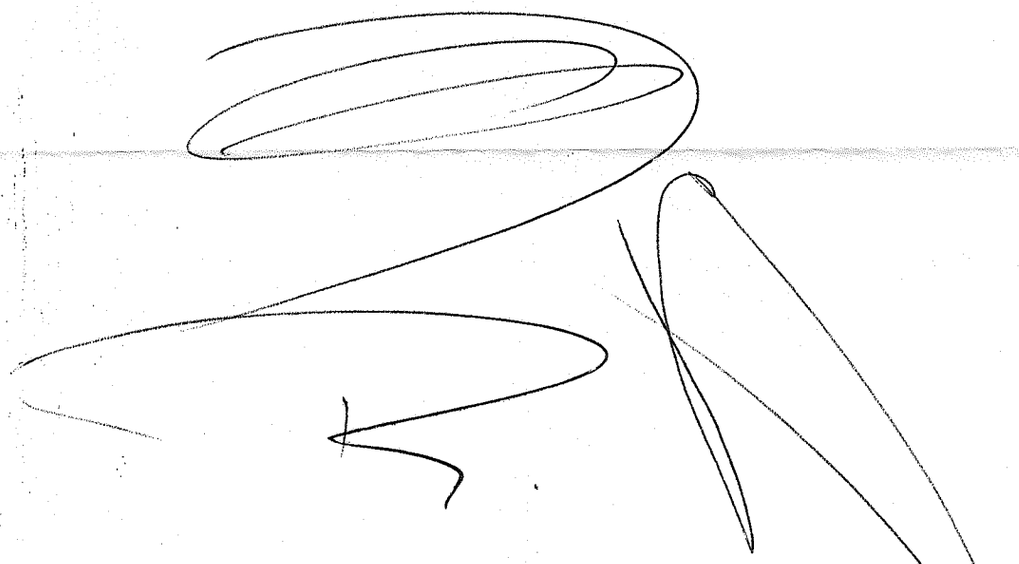
Que del mérito de los antecedentes aparece que el demandante tuvo motivos plausibles para litigar.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil, aplicable en la especie, **se revoca** la sentencia apelada de nueve de marzo de dos mil quince, escrita a fojas 222 y siguientes, en cuanto por ella condena a la parte demandante al pago de las costas de la causa y, en su lugar, se declara que se exime a la actora de dicha carga procesal.

Se confirma, en lo demás apelado, la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-461-2015.



Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Dobra Lusic Nadal e integrada, además, por la ministro señora Jenny Book Reyes y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

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

En Santiago, ocho de julio de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.