

7. 75

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

ROL N° 1.899-2015-8

LAS CONDES, a once de Mayo de dos mil quince.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 26, de fecha 23 de Febrero de 2015, interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, domiciliado en calle Teatinos N° 333, piso 2º, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **TURISMO COCHA S. A.**, representada por Sergio Eduardo Purcell Robinson, ignora profesión u oficio, domiciliados en avenida El Bosque Norte N° 0430, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante LPC, en circunstancias que:

A fojas 26 y siguientes **SERNAC** relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que durante el evento denominado CyberMonday efectuado el día 17 de Noviembre de 2014, Hada Ríos Olavarría, funcionaria del Servicio que reviste la calidad de Ministro de Fe, ingresó en tres oportunidades a la página web de la denunciada, levantando el acta que se acompaña, y en que consta que **TURISMO COCHA** no informa el stock disponible en relación a los productos o destinos turísticos que indica, además que no publica la información obligatoria en toda operación de pago con crédito, como la relativa a la tasa de interés de referencia, el CAE, el Costo Total del Crédito, etc., infringiendo con ello el artículo 3 inciso 1º letra b) e inciso 2º letra a) 17 F, 23, 35 y 37 inciso 1º letras a), d) y e) de la LPC.

A fs. 52 y siguientes la denunciada **TURISMO COCHA** declara que efectivamente participó en el denominado Cybermonday, que consiste en aplicar descuentos especiales a algunos productos o servicios comercializados a través de la venta electrónica o por internet. Respecto de los hechos expresa que en los listados acompañados por el actor los servicios se encuentran singularizados en forma deficiente, lo que hace imposible su identificación luego de cuatro meses



transcurridos, además de que se encuentra en imposibilidad física, dado que no es la dueña del inventario, sino que solamente es intermediaria en la oferta de un inventario compartido, alrededor de todo el mundo, con miles de otras agencias de viajes que promocionan y comercializan los mismos servicios, lo cual torna imposible que Cocha conozca los cupos, unidades o stock realmente en oferta, además que, aún cuando fuere posible determinarlos, tal situación, por la velocidad de la comercialización, casi en el acto quedaría modificado o agotado. Agrega que ninguna norma de la Ley le impone la obligación de informar el stock o unidades disponibles. Finalmente señala que no es prestadora de servicios financieros, no otorga créditos directos, sino que turísticos, motivo por el cual no le son aplicables las normas invocadas en tal sentido por el actor, siendo su cumplimiento de responsabilidad del prestador de dichos servicios financieros.

A fojas 72, con fecha 14 de Abril de 2015, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y denunciada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron y, en cuanto a documental, el actor rindió la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **TURISMO COCHA S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que el SERNAC imputa a la denunciada que con motivo del evento denominado Cybermonday, efectuado el 17 de Noviembre de 2014, constató en el sitio web de esta última que no informa acerca del stock disponible de los productos y servicios turísticos que publicita y ofrece, los cuales detalla, además que, respecto del crédito, no informa acerca de los valores de las cuotas, la carga anual equivalente ni el costo total del crédito, infringiendo con todo ello las normas que indica.



3º) Que la denunciada se ha defendido aduciendo que está imposibilitada físicamente de conocer el stock de servicios, ya que sólo es intermediaria en la oferta de un inventario compartido con otras miles de agencias de todo el mundo que también promocionan y comercializan al mismo tiempo los mismos servicios, comercio que, por otra parte, es tan dinámico que, aún cuando la determinación del stock fuere posible, ésta a los pocos segundos habría sido modificado y, aún, agotado, además que, añade, no existe norma alguna en la LPC que imponga al proveedor la obligación de informar acerca del stock disponible. Finalmente aduce que no otorga créditos, no es prestador de servicios financieros, sino que turísticos, razón por la cual no le son aplicables las normas referentes al crédito invocadas por el actor, las que son de responsabilidad del prestador de los servicios financieros referidos, bancos, casas comerciales, etc.

4º) Que consta del anexo fotográfico de fs. 1 y siguientes y del Acta de Ministro de Fe de fs. 12 y siguientes que la denunciada efectivamente no indica el stock disponible de las distintas ofertas turísticas que publicitó en su página web.

5º) Que la Agencia no ha acreditado en la causa a través de los medios de prueba legal su aserto de que se encuentra en la imposibilidad física, por las razones que indica, de determinar el número de unidades disponibles para cada oferta que hace (circunstancia que, eventualmente, podría eximirle de responsabilidad), lo cual, a mayor abundamiento, se torna dudoso con la avanzada tecnología en línea actual.

6º) Que al respecto la denunciada argumenta que, no obstante lo anterior, en la LPC no existe norma alguna que le obligue a informar sobre el stock disponible del producto o servicio publicitado, motivo por el cual no estaría incurriendo en infracción a su normativa.

7º) Que el inciso 1º, letra b), del artículo 3 de la LPC confiere al consumidor “**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...**”

8º) Que entre esas “**otras características relevantes**” del bien o servicio ofrecido, debe entenderse comprendido la información referente al número de las unidades disponibles, debido a que tiende a morigerar la asimetría en la información existente entre consumidor y proveedor, permitiéndolo a aquél consultar anticipadamente la posible duración del precio reducido por parte del proveedor, puesto que, de lo contrario, éste, sin medio alguno como contrarrestarlo, podría



arbitrariamente negar la venta del producto turístico ofertado y publicitado, aduciendo falta de stock.

9º) Que en el mismo sentido cabe mencionar la sentencia dictada por la Corte de Apelaciones de San Miguel en la causa Nº 188-2014 y la pronunciada por la Corte de Apelaciones de Santiago en el proceso Nº 318-2008, en que concluyen que la indicación de la cantidad disponible constituye una información relevante del bien o servicio ofrecido.

10º) Que la afirmación de la denunciada en orden a que no le asiste responsabilidad en lo relativo al crédito involucrado, por cuanto ella no otorga crédito, no presta servicios financieros, sino que turísticos, siendo aquéllos de responsabilidad del banco a entidad otorgante de la tarjeta respectiva, a juicio del Tribunal también carece de asidero, por las razones que se pasa a expresar.

11º) Que, desde luego, la relación de consumo se traba directamente entre el consumidor y el proveedor TURISMO COCHA, siendo improcedente que la derive a otro proveedor, además que sobre el particular existe una norma que resuelve expresamente la cuestión, cual es el artículo 43 de la LPC, que dispone que el proveedor que actúe como intermediario (tal es el caso) en la prestación de un servicio **“responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho de repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables”**.

12º) Que finalmente cabe consignar que tratándose de una oferta la publicitada por el proveedor denunciado, como que está ofreciendo productos o servicios turísticos a precios rebajados en forma transitoria, no ha incluido en ella información referente a las bases de la promoción, además que, en la mayoría de los casos, tampoco ha indicado el tiempo o plazo de su duración.

13º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 3 inciso primero letra b), 3 inciso segundo letra a), 17 G, 35 y 37 de la Ley Nº 19.496 al no consignar información veraz y oportuna acerca del stock disponible de los productos y servicios turísticos en oferta, no consignar la información exigida por la ley respecto de las condiciones del crédito ofrecido para su financiamiento y, en fin, no informar al consumidor respecto de las bases de la



promoción y el tiempo o plazo de su duración, motivo por el cual procede acoger la denuncia deducida en su contra.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en lo principal de la presentación de fs. 26 y siguientes y se condena a **TURISMO COCHA S. A.**, representada por Sergio Eduardo Purcell Robinson, a pagar una multa de **15 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por ser autora de las infracciones consignadas en el considerando 13°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, el representante de la infractora sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

**ROL N° 1.899-2015-8.**

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-



Santiago, siete de agosto de dos mil quince.

**Vistos:**

Se reproduce la sentencia enalzada, con excepción de sus fundamentos 10º), 11º) y 13), que se eliminan.

**Y teniendo, además, presente:**

**Primero:** Que no existe controversia en autos en orden a que la denunciada es una empresa intermediaria y que en las ofertas de CYBER MONDAY de los días 17 al 19 de noviembre, según consta del acta de Ministro de Fe de fojas 12, nada se informa al público acerca de las bases generales de la promoción y tampoco se indica –como información relevante- el stock de productos puestos a disposición del público con precios rebajados.

**Segundo:** Que la finalidad de la ley N° 19.496, en su artículo 3 letra b), al señalar que los consumidores tienen *“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”*, no es otra que resguardar la transparencia del mercado sobre todo en eventos promocionales de la entidad del que se trata. En este orden de ideas, siendo labor esencial de la empresa de Turismo Cocha la venta de servicios que en definitiva serán prestados por otra, la conducta exigida por el legislador, en relación a la infracción que se revisa, obligaba a la denunciada como empresa responsable a coordinar con sus proveedores un número de stock de productos disponibles. En la especie, lo alegado por la denunciada no la exime de dar cumplimiento a la normativa vigente y siendo un hecho de la causa que ésta no informó en su mensaje publicitario –como era su obligación- el stock de los paquetes turísticos que en concreto ofrecía al potencial consumidor, esto es, los términos y condiciones de los beneficios anunciados, ha incurrido en infracción al artículo 35 de la Ley del Consumidor y su conducta debe ser sancionada de conformidad a lo que dispone el artículo 23 de la citada ley.

**Tercero:** Que distinta es la situación que se presenta en relación a la información de los créditos en conformidad a lo exigido por el artículo 17-G



y 37 inciso primero de las letras a), d) y e) de la ley N° 19.496. En efecto, el CAE se refiere a la carga anual equivalente para operaciones de crédito directo, motivo por el cual no siendo la denunciada quien financia el pago del producto ofrecido, los preceptos que se citan resultan impertinentes al caso de autos, desde que Turismo Cocha, como se observa en los paginas Web impresas que se agregan de fojas 1 a 10, se limita a mencionar como medio de pago tarjetas de créditos, con el beneficio de 12 cuotas sin interés, si éstas son de los Bancos BBVA y BCI.

**Cuarto:** Que los antecedentes demuestran que la denunciada no ofrece en su publicidad otorgar crédito de consumo a los interesados ni es prestadora de dichos servicios, pues tal financiamiento, en caso de existir, se rige por el contrato que el potencial cliente mantenga con la institución bancaria o casa comercial que expide la respectiva tarjeta de crédito. La denunciada es una agencia de turismo que desarrolla el giro de intermediar la venta de pasajes, paquetes turísticos, servicios de transportes y alojamientos con proveedores que ofrecen tales servicios. En las condiciones anotadas, la denunciada por el mero hecho de aceptar tarjetas de crédito no se transforma en prestadora de servicios financieros, resultando por ende, impertinentes a su respecto las normas que se dicen conculcadas.

**Quinto:** Que a lo anterior cabe agregar que la situación de autos es ajena al artículo 43 de la Ley 19.496, por cuanto dicho precepto es claro en cuanto a disponer que las empresas intermediarias “responden directamente frente al consumidor” pero únicamente respecto a incumplimientos contractuales, es decir, una vez que el negocio jurídico se perfecciona.

**Sexto:** Que de lo que se viene señalando fuerza es concluir que la multa impuesta debe ser rebajada acorde a la conducta que se sanciona, en este caso, por falta de información veraz y oportuna que se verifica en la especie al no indicarse en las promociones de CYBER MONDAY el número de stock o unidades de los paquetes turísticos ofrecidos al público.

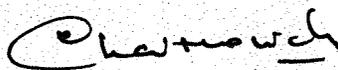
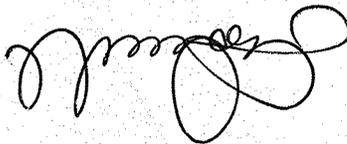
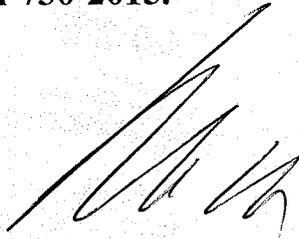
Por estas consideraciones y de conformidad a lo que disponen los artículos 3, 23, 24 y 35 de la Ley 19.496, se **CONFIRMA** la sentencia

apelada de once de mayo de dos mil quince, escrita a fojas 75 y siguientes, con declaración de que la multa que se impone a la denunciada, **TURISMO COCHA S.A.**, lo es como autora de la infracción señalada en el motivo segundo este fallo y, en consecuencia, su monto se reduce a la suma de 7 Unidades Tributarias Mensuales.

Redactó la ministro señora González Troncoso.

**Regístrese y devuélvase.**

**N°Trabajo-menores-p.local-730-2015.**



Pronunciada por la **Sexta Sala de esta Il<sup>ta</sup>. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Mario Rojas González e integrada por la Ministro señora Jessica González Troncoso y la Abogado Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.



cuento siete  
107

**Las Condes, siete de Septiembre de dos mil quince.**

**Cumplase.-**

**Causa rol N° 1899-8-2015.-**

