

Causa Rol N° 15.340-15-2015

Las Condes, dieciocho de Enero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 11 y siguientes **JUAN CARLOS LUENGO PEREZ**, abogado, **Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor** y en su representación, ambos domiciliados en Teatinos N° 333, piso 2°, Santiago, interpone denuncia infraccional en contra de **CRUCEROS AUSTRALIS S.A.**, sociedad representada por **PEDRO DEL RIO ALAMOS**, domiciliados en Avda. El Bosque Norte N° 0440, piso 11, Of. 1103, Las Condes, por supuesta infracción de los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación al artículo 1 N° 3 incisos 1° y 3°, 32 y 30 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Funda la denuncia en el ejercicio de las facultades y obligaciones que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en orden a “velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, como difundir los derechos y deberes y realizar acciones de información y educación de éstos” y, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que el mismo cuerpo legal establece. Añade que el Servicio realizó un Reporte de Publicidad de Viajes Turísticos en Período de Invierno, observando para ello una muestra de piezas publicitarias exhibidas en periódicos de circulación nacional y televisión abierta entre los días 15 y 22 de Junio del año 2015, detectando que la publicidad difundida por la denunciada en el Diario Financiero el día 15 de Junio de 2015 denominada “**VIAJA CON NOSOTROS AL FIN DEL MUNDO**”, no se ajustaba a la Ley, porque en la parte derecha e inferior del soporte señala “**Ruta Patagonia Salvaje. Programas 3 noches –Todo incluido. Inicio y Término en Punta Arenas. Desde US\$1.189 Por Persona**” y en formato de letra chica “**No incluye tasas de embarque**”, publicidad en que el proveedor informa el precio del pasaje aéreo en moneda extranjera y no en moneda de curso legal como **debió ser y sin**



incluir la tasa de embarque, trasgrediendo los derechos de los consumidores de recibir una información veraz y oportuna.

A fojas 28 **CONSTANZA ALEJANDRA MINOLETTI CALARAMUNT**, abogado, domiciliada en Merced N° 280, Of. 71, Santiago, en representación de **CRUCEROS AUSTRALIS S.A.** expone que por un error involuntario el aviso publicitario en cuestión fue publicado en un diario de circulación nacional y ofertado al público general, en circunstancias que su diseño y contenido estaba dirigido a los posibles intermediarios de la comercialización de los servicios, esto es, a operadores turísticos y agencias de viajes nacionales y extranjeras. En cuanto al valor de las tasas de embarque no incluidas en el precio, alega también un error involuntario, razón por la que se tomaron las medidas pertinentes para evitar que se repita.

Con fecha 29 de Diciembre de 2015, a fojas 46 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de las partes, ocasión en que llamadas éstas a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, la denunciante ratifica la denuncia de fojas 11 y siguientes solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas.

Por su parte la denunciada contesta, solicitando no se le aplique multa alguna o en subsidio la mínima establecida en estos casos, liberándosele del pago de las costas en atención a que la publicación del precio en dólares obedeció a un error involuntario como se expresó al prestar declaración indagatoria a fojas 28 y a que no existen consumidores afectados.

En cuanto a las pruebas rendidas, la parte de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, acompañó con citación los documentos agregados de fojas 1 a 10 y la **denunciada** los rolantes a fojas 24 y siguientes, los que de ser atingentes y pertinentes serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1°. Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **CRUCEROS AUSTRALIS S.A.** en la supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los



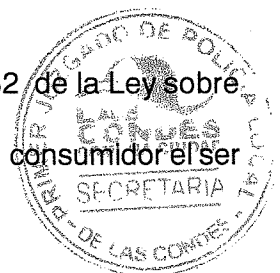
Derechos de los Consumidores y que dice relación con el contenido de la publicidad efectuada por la denunciada en el Diario Financiero, expresada en moneda extranjera y no en moneda de curso legal, sin incluir en el precio final el valor de las tasas de embarque, infringiendo los artículos 3 inciso 1° letra b) en relación al artículo 1 N° 3 incisos 1° y 3°, 30 y 32 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2°. Que, la denunciante **SERNAC**, afirma que **CRUCEROS AUSTRALIS S.A.**, habría infringido las disposiciones legales citadas precedentemente al publicar con fecha 15 de Junio de 2015 en el Diario Financiero un mensaje . **“VIAJA CON NOSOTROS AL FIN DEL MUNDO”, “ Ruta Patagonia Salvaje. Programas 3 noches –Todo incluido. Inicio y Término en Punta Arenas. Desde US\$1.189 Por Persona”** y en formato de letra chica informa **“No incluye tasas de embarque”**, sin respetar la normativa indicada.

3°. Que, por su parte **CRUCEROS AUSTRALIS S.A.**, si bien reconoce que la publicación del precio en dólares americanos como también que la omisión de la tasa de embarque obedeció a un error involuntario, solicita no se le aplique sanción o en su defecto la mínima establecida en la Ley del Consumidor.

4°. Que, en orden a determinar la responsabilidad de la denunciada, debe señalarse que partiendo del reconocimiento que ésta hace en su indagatoria de fojas 28 y en el comparendo de rigor a fojas 46, como asimismo del examen visual de la publicidad acompañadas a fojas 10 y el reporte elaborado por SERNAC agregado a fojas 6 y siguientes , no objetados, se encuentran suficientemente acreditados los hechos en que el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** basa su denuncia, en el sentido que la denunciada **CRUCEROS AUSTRALIS S.A.** publicitó una promoción con tarifa y programa denominado **RUTA PATAGONIA SALVAJE**, sólo en dólares americanos y sin incluir el valor de la tasa de embarque.

5°. Que, ahora bien, según fluye de los artículos 3° letra b), 30 y 32 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es un derecho básico del consumidor el ser



informado veraz y oportunamente sobre los bienes y servicios ofrecidos, **su precio**, condiciones de contratación y otras características de los mismos, asimismo que el monto del precio debe comprender el valor total del bien o servicio y que la información básica comercial debe 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 puede incluir, adicionalmente, esos mismos datos en otro idioma, **unidad monetaria** o medida.

6°. Que, sin embargo, en lo que dice relación con la tasa de embarque, es dable hacer presente que la Ley N° 16.752 que fija la Organización y Funciones y Establece Disposiciones Generales a la Dirección de Aeronáutica Civil, dispone en su artículo 9 que las tasas no corresponden a un tributo o impuesto asociado al servicio que presta la denunciada, sino que a lo que cobra la Dirección General de Aeronáutica Civil por el hecho de ingresar a determinados países o en el uso de las instalaciones en los Aeropuertos y que forma parte de los recursos de esa Dirección, lo que puede expresarse en dólares. A su vez el artículo 11 del citado cuerpo legal dispone que las tasas y derechos que cobra y percibe la Dirección General de Aeronáutica Civil pueden expresarse en moneda extranjera (pesos oro), dólares de Estados Unidos de América), en Unidades Tributarias o en otra unidad reajutable y pueden pagarse y percibirse en moneda nacional o extranjera. En consecuencia, atendida la naturaleza de la tasa de embarque, esto es, que no grava directamente el servicio de transporte aéreo y su dependencia de otras variantes, tales como tipo de aeropuerto, distancia, exenciones a personas, entre otras, los menores de 2 años, pasajeros en tránsito, y diplomáticos, referidos en el Decreto de Derechos de Embarque de Pasajeros de la indicada Dirección, permite a esta sentenciadora concluir que la referida tasa necesariamente debe ser informada de manera adicional y no puede ser incorporada al precio, por lo que el hecho denunciado no constituye infracción al artículo 30 de la Ley N° 19.496.

7°. Que, por último encontrándose la noción de publicidad definida en el artículo 1° N° 4



de la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, como la comunicación que el proveedor dirige al público consumidor por cualquier medio idóneo al efecto, para **informarlo** y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, debe necesariamente esta información cumplir con los requisitos establecidos y analizados en el considerando N° 5° precedente en relación al precio publicado (moneda nacional), con el fin de llevar a cabo un consumo adecuado y responsable, situación ajena a la ofrecida por el proveedor, lo que permite considerar que la obligación de **CRUCEROS AUSTRALIS S.A.** no fue la adecuada y ajustada a las normas establecidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, infringiendo los artículos 3 inciso 1° letra b), 30 y 32 de la citada Ley.

VISTOS y TENIENDO PRESENTE: Que el Tribunal analiza los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, lo prevenido en los artículos 1, 23, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, ya referida, **se declara:**

- Que, se acoge la denuncia interpuesta a fojas 11 y siguientes por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** en contra de **CRUCEROS AUSTRALIS S.A.**, sociedad representada por **PEDRO DEL RIO ALAMOS**, individualizados en autos y, **se le condena** a pagar una multa de **Diez Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), 30 y 32 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **con costas**.
- 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 correspondiente, sin otro apercibimiento.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496 **copia autorizada** de la



Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°
Las Condes

presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 15.340-15-2015.

PRONUNCIADA POR DOÑA MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

Autoriza doña MARIA TERESA RUIZ GAJARDO. SECRETARIA (S)



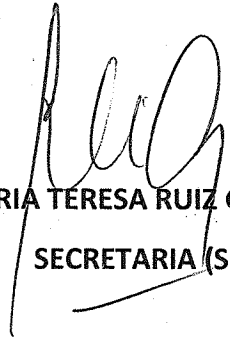
PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
AV. APOQUINDO 3.300, PISO 1
LAS CONDES

61/verante y sus

Las Condes, 11 de Febrero de 2016.

CERTIFICO que la sentencia que rola a fs. 50 y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Rol N°15.340-15-2015



MARIA TERESA RUIZ GAJARDO

SECRETARIA (S)

