

Segundo Juzgado de Policía Local  
de Providencia

1431 auto urgente  
7 siete

Providencia, a dieciocho de octubre de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia de 9 de mayo de 2013, formulada en lo principal del escrito de fojas uno, por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por Johanna Scotti Becerra, abogado, Directora Regional Metropolitana, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N°333, piso 2, comuna de Santiago, contra ACADEMIA PRECADET LIMITADA, representada legalmente por Nini Verdugo Sánchez, ingeniero comercial, domiciliados en calle Valenzuela Castillo N°1416, comuna de Providencia, por infringir los artículos 3 letra b), 28 letra c), 28 A y 33 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad, procedió a realizar un estudio y análisis del contenido de los avisos publicitarios que, a través de medios de comunicación escrita y páginas web, formularon Institutos y Centros de Formación Técnica, entre ellos, la Academia Precadet Limitada; que el proveedor difundió anuncios sobre sus servicios educacionales, sin respetar las normas existentes para la difusión o publicidad fijadas por la Ley del Consumidor; que la formulación de la presente denuncia se debe a que están comprometidos los intereses de los consumidores y por la falta de integridad en la publicidad e información; que así, en el aviso publicitario relativo a la promoción de programas de estudios técnicos vinculados al aérea aeronáutica, el proveedor infringió de manera manifiesta la Ley 19.496, al incorporar en el cuerpo del mencionado mensaje, la frase "Programas de estudio reconocidos por la DGAC"; que esta publicidad fue difundida en el Diario Publimetro, en la edición del 6 de marzo de 2012; que también se infringió la



148 / ciento treinta y ocho  
Jocho

citada ley en el sitio web: [www.precadet.cl](http://www.precadet.cl), a través del mensaje publicitario que señalaba que "Precadet es un Centro de Instrucción Aeronáutica, cuyos programas de estudio están reconocidos por la Dirección General de Aeronáutica Civil"; que dicha afirmación, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 33, debe ser susceptible de comprobación y no inducir a error o engaño; que la Academia Precadet Limitada no acompañó ningún documento, antecedente o dato referencial que sirviera de sustento a dicha afirmación; que por lo tanto, el Sernac, en cumplimiento a su mandato legal, requirió a la denunciada, mediante Ordinario N°4311, de 19 de marzo de 2012, para que procediera a comprobar la frase aludida; que recibieron respuesta con fecha 26 de marzo, en la que se indicaba que la solicitud de aprobación de programas por parte de la DGAC, que se hacía cada dos años, había cambiado por la Reglamentación Aeronáutica a partir del 2012, a un proceso de Certificación de Centros de Instrucción Aeronáutica, del que ya estarían participando y realizando todos los procedimientos correspondientes; que si bien la Academia Precadet adjuntó algunas cartas que darían cuenta del hecho de estar sus programas de estudio en proceso de acreditación, no lograron justificar de manera alguna la aseveración publicitaria objeto de la presente denuncia; que a mayor abundamiento, no consta la presentación efectiva de las cartas aludidas, ni la respuesta formulada por la DGAC ante tal solicitud de acreditación; que la información que otorga el proveedor debe ser cierta, precisa y comprobable, no sólo por aplicación del artículo 3 letra b), sino porque es un imperativo de la buena fe; que al tratarse de proveedores, no basta con informar; que se debe intentar que el consumidor entienda lo que contrata, compra o a lo que se compromete, puesto que sólo así actuará de buena fe y con sujeción al deber de profesionalismo; que la buena fe contractual constituye un principio rector de nuestro ordenamiento jurídico; que el respeto a dicho principio recae con mayor intensidad sobre quienes realizan de manera profesional y habitual actos que inciden directamente sobre los derechos de los consumidores y que pueden ocasionar graves perjuicios al correcto

SECRETARIA  
3  
POLICIA

1491 ciento  
varante  
mura

funcionamiento de los mercados de bienes de consumo; que tal obligación se cumple considerando a un consumidor medio, lo cual no obsta al deber de entregar información adecuada respecto de aquellas personas que se acercan directamente al proveedor en busca de información, ya que en estos casos la información sobre el producto o servicio ofrecido, debe darse teniendo en consideración las particularidades o la condición específica de dicho consumidor; que el proveedor o anunciante infringe a su vez el artículo 28 letra c), al inducir a error o engaño respecto de estar los programas de estudio reconocidos por la DGAC, no informando de manera clara y precisa, las características relevantes del bien o servicio, como lo sería el estar revestidos de una cualidad que no es tal; que atendido el carácter imperativo y los objetivos de interés público que invisten los preceptos legales que regulan las normas referidas a la publicidad y ofertas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, es que en todo mensaje publicitario se debe informar al consumidor de manera veraz, oportuna y completa, de manera de posibilitar el correcto ejercicio del derecho a elección, a fin de que el público no se forme expectativas que después no verá satisfechas; que basta con observar la publicidad para darse cuenta de la infracción al artículo 28 A, toda vez que la denunciada intenta crear la imagen de encontrarse sus programas de educación plenamente reconocidos por la DGAC, en circunstancias que aquello no pudo ser demostrado; que la Academia Precadet también infringió el artículo 33, puesto que la publicidad utiliza, a sabiendas, información no comprobada y carente de veracidad; que cada soporte publicitario debe bastarse a sí mismo, de manera que los mensajes sean suficientes y verídicos en cuanto a su contenido; que por último, es el carácter habitual y por tanto, profesional del proveedor, que conoce los productos que comercializa, a diferencia del consumidor, que sólo toma conocimiento de ellos a partir de la información que le otorga el primero, el que exige que el ofrecimiento al público se realice de manera tal, que se respeten los derechos de los consumidores. Finalmente, indica que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son de

SECRETARÍA  
3  
JUNTA ELECTORAL  
POLICIA

responsabilidad objetiva, por lo que no requieren de dolo, ni de culpa en la conducta del infractor, bastando el hecho constitutivo de ella para que se configure; que la responsabilidad que la ley impone a los proveedores, respecto a la información que deben proporcionar, antes y en el acto mismo en que se perfecciona la relación de consumo, se enmarca dentro de la necesidad de certeza y seguridad jurídica que debe existir; que las hipótesis infraccionales que se denuncian no requieren de un yerro efectivo en la persona del consumidor, sino que basta que el mensaje publicitario sea idóneo para crear una representación falsa de la realidad en los destinatarios de la publicidad; que en definitiva, solicita se condene a la empresa denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, con condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

2.- Que Academia Precadet Limitada contestó a fojas ciento quince y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, por carecer de todo fundamento o en subsidio, se le aplique la pena mínima, conforme a los siguientes argumentos: Que la Academia participa activamente en la formación y preparación de los encargados de operaciones de vuelo, desde el año 1991, por lo que tiene un reconocido prestigio; que la campaña publicitaria que se investiga, tiene por objeto, dar a conocer los programas de estudio; que siempre se han respetado las normas y disposiciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil, realizando los cambios y recomendaciones que se les han hecho; que la denuncia es por falta de integridad en la publicidad e información otorgada, por lo que no se trataría de una expresión falsa; que siempre ha contado con la autorización y reconocimiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y que las observaciones que se han realizado al programa de instrucción son normales en este tipo de actividad; que ello no implica que no se cumpla con



1511 ciento  
cinco  
7 mo

la normativa legal vigente, ni menos aún, que en virtud de eso se vea infringida la Ley del Consumidor; que la solicitud del Sernac se realizó en un periodo de cambios y modificaciones por parte de la DGAC; que esta última está constantemente realizando instrucciones, cambios y correcciones a los programas de estudio, pero que eso no significa que se pretenda engañar al consumidor, así como tampoco, que la publicidad induzca a error; que se les imputa la realización de publicidad engañosa, no falsa; que de acuerdo al artículo 28, sólo hay publicidad engañosa en las circunstancias en él enumeradas, cual no es el caso; que no se está frente a una promoción, de acuerdo a la definición del artículo 1º, número 7 de la Ley 19.496; que los programas de educación que imparten siempre han estado reconocidos por la DGAC y si bien todo programa de estudio sufre cambios y modificaciones, siempre han realizado todo lo necesario para cumplir con ellos; que no es efectivo, como aduce el Sernac, que la publicidad deba detallar todas las circunstancias en el medio de publicidad, puesto que se trata de proporcionar las bases y las condiciones, como ocurre en la especie. Finalmente, agrega que en subsidio de lo anterior, no hubo dolo al momento de realizar las conductas denunciadas, sino que éstas se realizaron con el sólo propósito de dar a conocer sus programas de estudio, sin que haya existido mala fe de por medio, ni intención de engañar a los consumidores y por último, que la denuncia incurre en un grave error, al señalar que las normas de protección al consumidor serían de responsabilidad objetiva, por lo que no sería necesario probar dolo o culpa, pues es la propia ley la que reconoce la necesidad de dolo para configurar una infracción a las normas de la publicidad engañosa y falsa, cuando señala el artículo 28, que ésta debe ser "a sabiendas o debiendo saberlo", es decir, con malicia o dolo.

2.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas tres a diez y de fojas ciento veinte a ciento veintinueve y Academia Precadet Limitada, los agregados de fojas ciento treinta a ciento treinta y siete, objetados.



152/Unido  
vinculante  
John

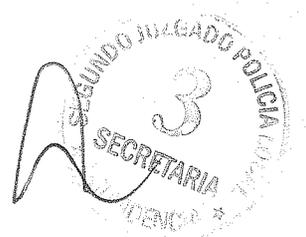
3.- Que a fojas ciento cuarenta y cinco rola la respuesta de la Dirección General de Aeronáutica Civil, de 10 de julio del año en curso, al oficio de este Tribunal, en la que se expresa, que el Centro de Instrucción Aeronáutica Academia Precadet Ltda. cuenta con dos programas aprobados por la DGAC: el programa de estudio para el curso de Tripulante de Auxiliar de Cabina, que fue aprobado con fecha 17 de abril de 2013 y el programa de estudio para el curso de Encargado de Operaciones de Vuelo, que fue aceptado con fecha 15 de mayo del presente año, agregando, que ambos programas tienen un periodo de validez inicial de un año y que el reconocimiento es respecto de las materias que son necesarias conocer, pero que no es una certificación o reconocimiento de los cursos o del instituto donde se impartirán los programas o una autorización para la realización de las clases, ya que no tienen atribuciones o facultades en esas áreas.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes según las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Sernac denunció a Academia Precadet Limitada, por incluir en los anuncios publicitarios sobre sus servicios educacionales, frases que no son susceptibles de comprobación, toda vez que, al ser requerido, no acompañó documento alguno que sirviera de sustento a dicha afirmación.

b) Que la denunciada se defiende aludiendo, principalmente, a que siempre ha contado con la autorización y reconocimiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil y que las observaciones que se le han efectuado son normales en este tipo de actividad, realizando todo lo necesario para dar cumplimiento a ellas, de manera que no se pretendió engañar, ni inducir a error al consumidor, sino dar a conocer sus programas de estudio, pero que en ningún caso hubo mala fe de por medio.

c) Que la respuesta otorgada por la Dirección General de Aeronáutica Civil no admite lugar a dudas, puesto que en ella se indicó expresamente, que los



programas cuestionados fueron aprobados con fecha 17 de abril y 15 de mayo, ambos del año 2013.

d) Que la información que publicaba la frase: "Programas de estudio reconocidos por la DGAC", fue difundida en el mes de marzo de 2012.

e) Que la empresa denunciada acompañó dos documentos que dan cuenta de la remisión de los programas de estudio de los cursos de "Encargado de Operaciones de Vuelo" y "Auxiliar de Cabina" para el año 2010 y se desprende de los oficios de 13 y 19 de abril de ese año, agregados a fojas ciento treinta y ciento treinta y tres, que ambos fueron aceptados.

f) Que sin embargo, teniendo en cuenta que en la respuesta al oficio decretado como medida para mejor resolver, señalado en la letra c) precedente, se indicó que la aprobación de los programas tiene un periodo de validez de un año y que en el documento agregado a fojas ciento treinta se manifiesta que "Acepta Programa de Instrucción de Tripulantes de Cabina año 2010", es posible concluir, que la aprobación de los programas tiene una duración definida, que debe renovarse periódicamente, por lo que no habiéndose acompañado en parte alguna del proceso, la aprobación correspondiente a la época investigada, se puede concluir que Academia Precadet Limitada no contaba, a esa fecha, con las aprobaciones que le fueron requeridas por el Sernac en su oportunidad.

g) Que la conducta anterior infringe tanto el artículo 3 letra b), referido al derecho a una información veraz, como el 28 letra c), puesto que no es creíble que la academia desconociera, al momento de publicar los programas de estudios, que éstos no se encontraban aprobados por la DGAC, de manera tal, que resulta lógico deducir, que la inclusión de dicha frase, no fue producto de una equivocación, sino más bien una adulteración de una característica relevante del servicio ofrecido capaz de inducir a error, motivo por el cual se deberá acoger la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los



154/ cinco  
cinco  
7 años

mismos y 3 letra b), 24, 28 letra c) y 50 A de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A.- Que se condena a "ACADEMIA PRECADET LIMITADA.", ya individualizada, a pagar una multa de 100 UTM (Cien Unidades Tributarias Mensuales), por no entregar una información veraz y por inducir a engaño al consumidor, respecto de una característica relevante de los programas de estudio ofrecidos.

B.- Que atendida la respuesta de la Dirección General de Aeronáutica Civil agregada a fojas, que informa que la denunciada cuenta actualmente con la aprobación de los programas de estudio de las mismas carreras publicadas en el año 2012, se rebaja prudencialmente la multa a 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales).

Anótese y notifíquese.

Rol 10.735-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



Foja: 169  
Ciento Sesenta y Nueve

C.A. de Santiago

Santiago, treinta de abril de dos mil catorce.

Proveyendo de fojas 166 a 168: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de dieciocho de octubre de dos mil trece, escrita a fojas 147 y siguientes.

Se previene que el Abogado Integrante señor Cruchaga estuvo por confirmar la referida sentencia con declaración de rebajar la multa impuesta a la suma equivalente a 10 U.T.M.

**Regístrese y devuélvase.**

Nº Trabajo-menores-p.local-2098-2013.

Pronunciada por la Tercera Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Carlos Cerda Fernández, conformada por la Ministra señora Gloria Solís Romero y el Abogado Integrante señor Angel Cruchaga Gandarillas.

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

En Santiago, treinta de abril de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



PROVIDENCIA, a veintiséis de mayo de dos mil catorce.

Cúmplase.

ROL: 10.735-P-2012.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke.