

Causa Rol N° 22.709-8.2015

LAS CONDES, treinta y uno de Marzo de dos mil diez y seis.-

Vistos:

A fojas 18 y siguientes, **GABRIELA MILLAQUEN URIBE**, abogado, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, domiciliados en Teatinos 333, piso 2°, Santiago, 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 sus derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor, interpone denuncia infraccional en contra de **ASESORES EN VIAJES S.A.**, cuyo nombre de fantasía es **VIAJES EL CORTE INGLES**, sociedad representada por **MARIA SAGRARIO LOPEZ FERNANDEZ**, domiciliadas en calle Cerro Colorado N° 5030, Piso 9, Of. 909, Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1° letra b), 17G, 28 letras c) y d) y 35 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y 34 del Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias, denuncia que es rectificada a fojas 60 y 63 respecto del domicilio y representante legal de la denunciada.

Funda la denuncia en que Juan Carlos Luengo Pérez y Hada Ríos Olavarría, funcionarios del Servicio denunciante, en su calidad de Ministros de Fe (artículo 59 bis), ingresaron a la página web www.viajeselcorteingles.cl el día 28 de Septiembre de 2015, con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas relativas a la información dirigida al público consumidor en relación a los paquetes turísticos que se exhiben en sus establecimientos, constatando que la



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

denunciada publicaba un paquete turístico en donde no informaba las unidades o cupos disponibles y al indicar la forma de pago con tarjetas de crédito no informa la Carga Anual Equivalente (CAE) y el Costo Total del Crédito (CTC)

A fojas 51 **ALBERTO GONZALEZ VIDAL**, abogado, en representación de **ASESORES EN VIAJE S.A.**, presta declaración indagatoria por escrito, exponiendo en síntesis que el hecho que originó la denuncia se basa en una oferta de un paquete turístico para viajar a las ciudades de Cancún y Playa del Carmen, publicitado en la página web de la empresa el día 28 de Septiembre de 2015 y que a criterio del SERNAC infringiría disposiciones de la Ley del Consumidor, sin embargo señala que no existe incumplimiento ya que respecto a la supuesta infracción por falta de información relativa a la cantidad de unidades disponibles, hace presente que no existe limitación, aún cuando señala que las únicas dos limitaciones obedecen a la disponibilidad de pasajes en las aerolíneas y habitaciones disponibles en el hotel de destino para las fechas en que solicite viajar el cliente. Respecto al reproche por supuesta obligación de informar el Costo Total del Crédito y la Carga Anual Equivalente en los casos que el cliente decida pagar con una tarjeta de crédito, no corresponde a su representada dar cumplimiento a dichas obligaciones debido a que no es proveedora de servicios financieros ni tampoco emisora y operadora de tarjetas de crédito ya que es una agencia de viajes y no se dedica a la comercialización, intermediación y/o distribución de productos o servicios financieros, sino que a la intermediación de pasajes aéreos y reserva de hoteles para sus clientes.

Con fecha 2 de Marzo de 2016, a fojas 73 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de los apoderados de la denunciante **SERNAC** y de la denunciada **ASESORES EN**



VIAJE S.A., ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, **SERNAC** ratifica la denuncia de fojas 18 y siguientes solicitando sea acogida en todas sus partes, con costas. La denunciada **ASESORES EN VIAJE S.A.**, contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 65 y siguientes, solicitando se rechace la denuncia por carecer de fundamento, con costas,.

En cuanto a las pruebas rendidas, la denunciante **SERNAC** acompañó con citación los documentos agregados a fojas 1 y siguientes, consistente en un Acta y un anexo de imágenes extraídas de la página web de la denunciada, por los Ministros de Fe de ese Servicio, el día 28 de Septiembre de 2015, documentos no objetados de contrario y los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que, en estos autos la denuncia se fundamenta en una supuesta infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b), 17G, 28 letras c) y d) y 35 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y 34 del Reglamento sobre información al consumidor de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias por parte de **ASESORES EN VIAJE S.A.** en los hechos que se investigan.

2º) Que, como se ha visto, la denunciante sostiene que la denunciada en su página web www.viajeselcorteingles.cl promocionaba un paquete turístico a Cancún y Playa del Carmen sin informar las unidades y cupos disponibles, indicándose como forma de pago tarjetas de crédito pero no informa ni la Carga Anual Equivalente y el Costo Total del Crédito, contraviniendo las normas de la Ley N° 19.496.

3º) Que, al respecto, **ASESORES EN VIAJE S.A.**, al contestar la denuncia a



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

fojas 65, solicita el rechazó con costas, asilándose en que no existe falta de información respecto de la cantidad de cupos o unidades disponibles para hacer uso de los paquetes turísticos porque no hay limitación en la cantidad que quieran adquirir los clientes, teniendo como únicas limitantes la cantidad de pasajes disponibles en la línea aérea, las habitaciones de que dispone el hotel, la fecha y tiempo de viaje, circunstancias que una vez definidas por el cliente permiten informarle respecto de las disponibilidades existentes, agregando que siempre el consumidor ha tenido en sus manos la información necesaria, veraz y oportuna para tomar sus decisiones, por cuanto en la página web se precisa e individualiza el lugar de salida, destino, traslado, vigencia, plan, condiciones y beneficios adicionales, no existiendo ningún reclamo de los consumidores y en cuanto a no haber informado de la Carga Anual Equivalente ni del Costo Total del Crédito, no hay incumplimiento a la Ley del Consumidor, en razón de que la empresa no efectúa operaciones de crédito de dinero, no es proveedora ni prestadora de productos o servicios financieros, ni tampoco efectúa operaciones de crédito de dinero con los consumidores ya que es una agencia de viajes que se dedica a la intermediación de pasajes aéreos y reserva de hoteles para sus clientes, ofreciendo una modalidad de pago a través de tarjeta de crédito en diferentes cuotas y sin interés, obligaciones que de conformidad a los artículos 2 y 3 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias competen a los emisores y operadores de tarjetas de crédito.

4°) Que, sentadas las alegaciones de las partes corresponde dilucidar en primer lugar si efectivamente en la publicación referida se debe informar acerca de las unidades o cupos disponibles y en ese sentido conforme al principio de la veracidad contemplado en el artículo 3 letra b) de la Ley N°

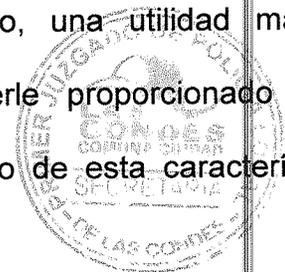


19.496 y 45 de la Ley N° 20.423, Ley de Turismo, los consumidores deben tener acceso a una información veraz y oportuna que verse sobre las condiciones y demás características relevantes del servicio ofrecido y promocionado.

5º) Que al respecto el artículo 3 letra a) del texto citado confiere a los consumidores **“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”**.

6º) Que, en concepto de esta sentenciadora, es claro que la cantidad de cupos disponibles del paquete turísticos publicitado constituía una característica o información “relevante” para los consumidores en el proceso de venta referido, por lo que el proveedor, al no indicarla, les privó arbitrariamente de dicha información al momento de ejercer la acción de consumo, faltando así a su obligación correlativa legal de proporcionarle una información veraz y oportuna, esto es, que corresponda a la realidad y que sea previa al contrato.

7º) Que tal carácter “relevante” que el Tribunal atribuye a dicha información tiene su justificación en el hecho de que su objeto es mejorar la situación del consumidor frente a la asimetría de la relación de consumo existente entre ambos intervinientes, en que el proveedor tiene una clara situación de supremacía, en virtud de la cual, habiendo, por ejemplo, vendido sólo una pequeña parte de los viajes, unilateralmente y a su entero arbitrio, podría dar por cumplida la etapa y continuar así la venta en condiciones más onerosas para el consumidor, propiciando para él, de paso, una utilidad mayor, aprovechándose de su propia falta de no haberle proporcionado una información veraz y oportuna al consumidor respecto de esta característica



relevante, cual es no haber indicado el número de unidades a la venta.

8º) Que en el mismo sentido se pronuncia la I. Corte de Apelaciones de San Miguel en la causa Rol N° 188-2014 y la I. Corte de Apelaciones de Santiago en la sentencia dictada en la causa Rol N° 318-2008, cuyos considerandos más atingentes y relevantes se transcriben a continuación:

“3º.- Que el denunciante atribuye a la reclamada haber incurrido en falta de información veraz y oportuna a los consumidores, respecto de la oferta realizada a través de la antes referida campaña publicitaria formulada por la cadena de farmacias Cruz Verde, por cuanto del tenor de la publicidad se advierte que la oferta o promoción publicitada tiene un stock limitado, pero dicha frase no resulta satisfactoria, puesto que queda al arbitrio del proveedor el cumplimiento de reponer lo ofrecido a través de la oferta; esto es, no se informa clara y verazmente cuál es la disponibilidad de productos ofrecidos, pudiendo eventualmente negar su venta argumentando que el stock se ha agotado, sin que el consumidor tenga la forma de contrarrestarlo”

“7º.- Que el examen de estos antecedentes y los demás reunidos en la causa, llevan a esta Corte a estimar, al igual que lo hace el Servicio denunciante, que la frase “stock limitado”, sumada al contenido de las cláusulas segunda y quinta de las bases, antes transcritas, han ocasionado a los consumidores el desconocimiento del real stock existente y en contrapartida, han permitió al proveedor manejar a su arbitrio el cumplimiento de la obligación de responder por lo ofrecido a través de la publicidad, pues en cualquier momento y argumentando cualesquiera de las variables que se contienen en las expresadas cláusulas de las bases, la denunciada ha podido negarse a responder por la oferta publicitada, sin permitir a los consumidores contrarrestar lo pertinente”.

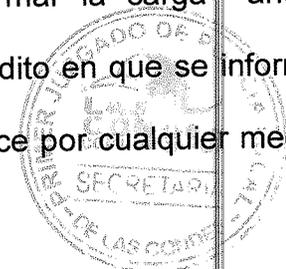


9º) Que si bien las situaciones no son enteramente iguales, puesto que en aquél caso el proveedor incluyó la consabida frase "hasta agotar stock", con mayor razón cobra vigencia en el caso de autos el razonamiento anterior en que el proveedor simplemente no dijo nada.

10º) Que, conforme a lo anterior, las alegaciones y defensas de la denunciada no resultan atendibles confrontados con los razonamientos precedentes.

11º) Que al respecto la denunciada aduce, tardíamente, que omitió señalar el número de cupos, en razón de que la cantidad de unidades carecía de límites (al parecer, era infinita), argumento que a juicio del Tribunal no es atendible, tanto por tardío e improbable para el consumidor (y también para el Tribunal), cuanto por no haberlo acreditado en el proceso, permaneciendo, la suya, como mera afirmación de parte, sin sustento probatorio. Por lo demás y si ello fuere efectivo, bastaría con que en la publicidad, en vez de la cantidad disponible, hubiere puesto la frase "stock ilimitado" o algo semejante, de tal manera que a juicio de este Tribunal, efectivamente existe una infracción a la Ley N° 19.496 que establece en su artículo 3 inciso 1º letra b) "el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos...", concordante con el artículo 35 de la precitada ley que consagra en su inciso 1º que "en toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración".

12º) Que, respecto de la supuesta obligación que tendría la denunciada de informar respecto de la Carga Anual Equivalente y el Costo Total del Crédito al efectuar el pago de los servicios mediante el uso de una tarjeta de crédito, el artículo 17 G, obliga a los proveedores a 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 y, por otra parte el artículo 34 del Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas Bancarias y no Bancarias establece igual obligación para los emisores de estas tarjetas.

13°) Que al respecto la denunciada argumenta 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.

14°) Que la denunciada, según se lee en la página impresa de fs. 15, informa que el precio del servicio turístico publicitado se puede pagar hasta "en 24 cuotas sin interés", limitándose, luego, a señalar como medios de pago tarjetas de crédito de diferentes bancos, así como de otros emisores de tarjetas.

15°) Que de los antecedentes no resulta mérito alguno para estimar y concluir que en su publicidad esté ofreciendo financiar directamente a los interesados mediante el otorgamiento de un crédito de consumo, puesto que dicho financiamiento se rige por el contrato previo que el consumidor tenga con el Banco o establecimiento emisor de la tarjeta de crédito. Y ello no puede ser de otra forma dado que el denunciado es una agencia de viajes, cuyo actividad y giro consiste en intermediar en la prestación de servicios turísticos, léase venta de pasajes, paquetes turísticos, alojamientos, etc.

16°) Que en el mismo sentido cabe añadir que en el caso sublite es de suyo importante determinar si a los servicios ofrecidos por la denunciada es procedente aplicar las normas jurídicas relativas concernientes a las operaciones de crédito en dinero, lo que, a su vez, permitirá determinar si ha incurrido en omisión de las reglas referentes a la Carga Anual Equivalente y al Costo Total del Crédito.

17°) Que para tal fin, esto es, para establecer si el aviso publicitario cuestionado



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

se encuentre regido por las normas aplicables a las operaciones de crédito en dinero o no, en concepto de este sentenciadora es menester precisar quienes son los intervinientes en una operación de crédito en dinero y, al mismo tiempo, quienes son los intervinientes en una oferta de prestación de servicios en que se tolera el pago mediante tarjetas de crédito, pero, además, con indicación que en este último caso no se aplicará interés, pudiendo pactarse hasta 24 cuotas para el efecto.

18°) Que en la primera operación es de toda evidencia que se tratará de una operación de crédito en dinero, se trará entre el consumidor y el emisor de la tarjeta y se regirá por las normas pertinentes, operación que, evidentemente, no corresponde a lo publicitado en el caso de autos.

19°) Que, a la inversa, en la segunda operación, es igualmente evidente que entre el proveedor del servicio y el consumidor no existe una operación de crédito en dinero, atendido que al pago del precio publicitado no es necesario agregarle, al momento de la compra, ninguna suma de dinero que el consumidor debe entregarle a aquél que sea adicional al publicado, de lo que se sigue forzosamente que no corresponde, por excesivo, atribuirle responsabilidad en operaciones que no efectúa.

20°) Que, conforme a los razonamientos anteriores, la denunciada, por el solo hecho de aceptar tarjetas de crédito, no deviene ni se transforma en prestadora de servicios financieros, resultando improcedente la denuncia enderezada en su contra por el SERNAC, así como las normas que invocó a su respecto en relación a este punto.

21°) Que en el mismo sentido se ha pronunciado la I. Corte de Apelaciones de Santiago en la causa Ingreso N° 1.585-2015 y 1.043-2014.

22°) Que lo concluido anteriormente será tenido en consideración por el



Tribunal al momento de regular la multa respecto de la otra infracción establecida anteriormente, así como también los demás parámetros contemplados para el efecto en el inciso final del artículo 24 de la LPC, que establece que para la aplicación de las multas “el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

23°) Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores la multa establecida para estas infracciones es de hasta 50 Unidades Tributarias Mensuales el Tribunal, de acuerdo a las facultades que le otorga el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, fijará la sanción prudencialmente de acuerdo a la norma citada y a lo consignado en el considerando precedente.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE además lo prevenido en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231; 9, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, **se declara:**

- Que, **se acoge** la denuncia de fojas 18 y siguientes incoada por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **se condena** a la sociedad **ASESORES EN VIAJES S.A.**, representada por **MARIA SAGRARIO LOPEZ FERNANDEZ**, individualizados en autos, a pagar una multa de **10 Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autor de la **infracción consistente en no indicar en la publicidad de su página web las unidades o cupos disponibles del paquete turístico**



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

publicitado.

- Que, en lo demás, se rechaza la denuncia.
- Que, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, la 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.
- Que cada parte pagará sus costas.

Remítase de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

ANOTESE, REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.

Rol N° 22.709-8-2015

PRONUNCIADA POR DOÑA MARIA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

Autoriza don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. SECRETARIO TITULAR.

