

C.A. de Santiago

Santiago, dieciséis de septiembre de dos mil quince.

A fojas 190 y 191: téngase presente.

Visto:

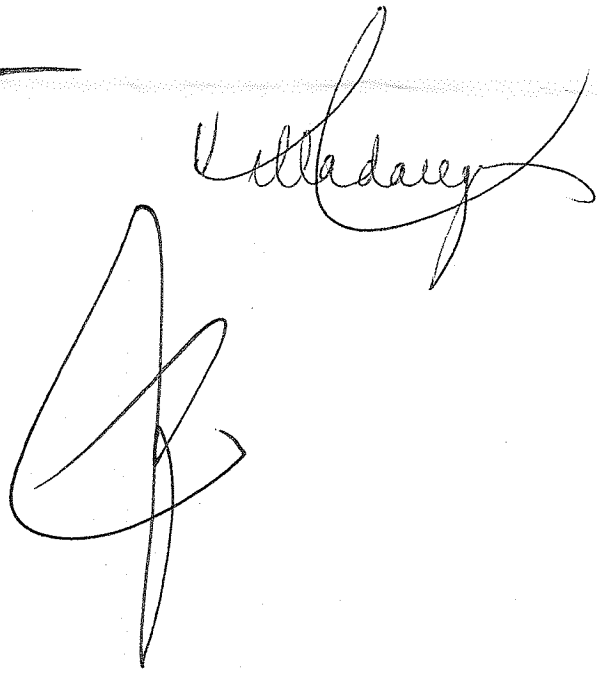
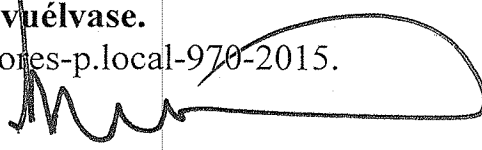
Que estimando esta Corte que el denunciante litigó con motivo plausible, se le eximirá en definitiva del pago de las costas.

Por esta consideración y visto, además, lo dispuesto en los artículo 144 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la ley 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de veinticinco de junio de dos mil quince, escrita a fojas 150 y siguientes, en la parte que condena en costas a las denunciada, y en su lugar se declara que se les exime de esa carga.

Se confirma, en lo demás, la mencionada sentencia.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-970-2015.



Pronunciada por la **Duodécima Sala** de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Omar Astudillo Contreras e integrada por la Ministra señora Maritza Villadangos Frankovich y el abogado integrante señor José Luis López Reitze.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a dieciséis de septiembre dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



COPIA

Proceso Rol N° 2424-10-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veinticinco de junio de dos mil quince.

VISTOS:

A fs.44 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 N° 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 N° 2771, Piso 10º, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a los artículos 3 inciso 1 letra b) y 32 en relación al artículo 1 incisos 1 y 3 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, 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 58 piezas publicitarias exhibidas en periódicos de circulación nacional y televisión abierta, correspondientes a 23 proveedores, recolectadas durante el período del 15 de diciembre de 2014 al 15 de enero de 2015, se detectó 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 El Mercurio, edición del día 15 de diciembre de 2014, en que se lanzaba al mercado una campaña denominada: "**¡ Aprovecha últimas salidas!;Este verano solo preocúpate de disfrutar!**", que informaba de 3 paquetes turísticos a diferentes lugares Mendoza , Buenos Aires e Isla San Andrés, informando bajo el destino, de manera destacada, el precio en dólares de cada uno de ellos y más abajo el precio final en pesos; que, asimismo al término de la pieza publicitaria, en un recuadro pequeño se informaría el costo del crédito, CAE de 0%, puesto que se ofrecía pagar en "*3 cuotas sin interés, con tus tarjetas Santander Lanpass*". Que, el mensaje publicitario vulneraría los siguientes aspectos establecidos en la Ley : **1)** 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; **2)** Entregaría información relevante incluyendo el Costo Total del Crédito (CTC) de manera ilegible, toda vez

que el tamaño de la letra utilizado 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 básica comercial en términos legibles y comprensibles; y 3) No entregar información veraz y oportuna en relación a la frase restrictiva "*cupos limitados*", siendo parte de la información básica comercial y elemento objetivo de la publicidad en cuanto a entregar información veraz, 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.65 don **Carlos Stevenson Valdés**, abogado, en representación Lan Tours Servicios Terrestres S.A., en adelante *Lantours*, todos domiciliados en Rosario Norte N° 615, oficina 2103, Las Condes, en la representación que inviste presta declaración indagatoria, señalando que no serían efectivos los hechos denunciados y que su representada no ha incurrido en ninguna de las infracciones que se le imputan; que en la especie, la pieza publicitaria informa adecuadamente el precio, ya que señala claramente los destinos ofrecidos y el precio de los programas respectivos, indicando los servicios que comprende, y adicionalmente, la publicidad incluye información acerca de la validez y de cargos asociados a determinadas modalidades de compra del programa y el tipo de cambio al que se calculó el valor en pesos. 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 N° 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 habría informado en su mensaje publicitario la CAE - Carga Anual Equivalente- en un tamaño de letra ilegible, vulnerando las normas de información; que al respecto, señala que lo ofrecido en el aviso era financiar el programa turístico en 3 cuotas precio contado pagando con tarjeta Santander Lanpass, lo que implicaría un CAE de cero, lo que igualmente sería informado en la pieza publicitaria, aunque no se aplicaría tasa de interés alguna, lo que se pasaría igualmente con del Costo Total del Crédito.

A **fs.131** 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. 1 letra b) y artículo 32 en relación al artículo 1 incisos 1 y 3 de la Ley N° 19.496, al efectuar en el diario El Mercurio, el día 15 de diciembre de 2014, la difusión de un mensaje publicitario, en que se lanzaba al mercado una campaña denominada: ***"Aprovecha últimas salidas!;Este verano solo preocúpate de disfrutar!"*** que informaba de paquetes turísticos a tres destinos : Mendoza- Buenos Aires e Isla San Andrés; estimando que dicha pieza publicitaria 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.73 y ss. solicita su rechazo, fundado en que la publicidad objetada por SERNAC no ha vulnerado las normas establecidas en la Ley N° 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 mensaje publicitario facilitarían su entendimiento, sin que existiera información oculta o soslayada; que en relación a la falta de información respecto de los cupos, sostiene que dicha obligación rige respecto de la promociones u ofertas lo que no procedería en autos, ya que lo ofrecido en un programa de viajes, cuyo atractivo no está asociado al precio, sino que a los elementos que lo componen, y que atendida la naturaleza de los programas de viajes, lo cupos siempre son limitados, ya que los elementos que lo conforman, como pasajes aéreos y estadía en hoteles, poseen capacidad limitada, por lo que esta información no restringe la oferta, sino que deja en evidencia que la capacidad es acotada. Que, respecto de

las imputaciones de SERNAC en cuanto a que informaría en forma más destacado el precio en dólares que en pesos chilenos, no constituirían infracción a la luz de lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley Nº 19.496 y de acuerdo a los mismos argumentos señalados en su indagatoria de fs. 65; y que en relación a la obligación de entregar información veraz y oportuna, y a la información básica comercial que debe contener el mensaje publicitario, sostiene que toda la información puesta en la pieza publicitaria permitiría al consumidor conocer el servicio ofrecido y sus términos, habiéndose indicado claramente el precio en idioma castellano y en términos comprensibles, incluyendo todos los términos que comprende la oferta, por lo que no se habría vulnerado la norma del artículo 3 letra b) relativa al derecho a la información que asiste a los consumidores. Que, por último en lo relativo a la imputación que el CAE estaría publicado de manera ilegible en letra inferior a 2,5 milímetros, sostiene que no constituiría infracción toda vez que no es una exigencia que resulte aplicable a un aviso publicitario, considerando además, que en este caso no se refiere a servicios o productos financieros, sino que a programas de viaje y que este era igual a cero.

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 Nº 18.287 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, teniendo presente las objeciones formuladas respecto de éstos, 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 32 de la Ley Nº 19.496, toda vez que el precio en dólares estaría exhibido en un tamaño mayor que el utilizado para indicarlo en pesos.

QUINTO: Que, al respecto 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.43) 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, concluyéndose por 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 en el mensaje publicitario que nos ocupa.

SEXTO: 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 al publicar el costo total del crédito asociada a la posibilidad de pagar en 3 cuotas sin interés con la tarjeta de crédito Santander Lanpass, 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; asimismo, la imputación en cuanto a que faltaría el mencionado mensaje publicitario a la obligación de informar veraz y oportunamente respecto de los cupos limitados.

SÉPTIMO: 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, asociada en este caso a la disponibilidad de vuelos y hoteles en el período indicado en la oferta, 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, teniendo presente en todo caso

que al tratarse de una operación de pago en 3 cuotas sin interés, tanto el CAE (carga anual equivalente) como el CTC (costo total del crédito) son igual a cero, al no existir crédito, considerando por este Tribunal que no resulta obligatorio informarla cuando no hay lugar a tales conceptos como ocurre en autos.

OCTAVO: 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. cuyo contenido rola a fs.43, no ha vulnerado las normas sobre información y publicidad establecidas en los artículos 3 inciso 1 letra b) y 32 en relación al artículo 1 incisos 1 y 3 de la Ley 19.496, debiendo en consecuencia rechazarse la denuncia de fs. 44 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.44 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**

