

7  
6

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
LAS CONDES

Causa Rol N° 12.836-1-2017

LAS CONDES, treinta y uno de agosto de dos mil diecisiete.

**VISTOS:**

A fs. 29 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, deduce denuncia infraccional en contra de **Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.**, representada legalmente por doña Doris Urbina, ignora segundo apellido y profesión u oficio, ambos domiciliados para estos efectos en calle San Sebastián N° 2.812, oficina 603, Las Condes, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), en relación al artículo 1° número 3 incisos 1 y 3, y artículos 32 y 35, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, con costas; **denuncia que fue notificada a fs. 42 de autos.**

Funda la respectiva denuncia en que en el período entre el 1° de marzo y el 30 de junio de 2017 se registraron un total de 43 piezas publicitarias difundidas en medio de prensa escrita, televisión abierta y red social Youtube, por 8 anunciantes, entre los cuales se encontraba el denunciado. Que, en dicho registro se detectó que la pieza publicitaria de la denunciada lanzada al mercado bajo la campaña denominada "Vuela con Plus Ultra a Madrid y Barcelona, tu nueva aerolínea de confianza", la que fue difundida por medio del diario Las Últimas Noticias de fecha 15 de junio de 2017, no se encontraba ajustada a la Ley N° 19.496. Ello por cuanto ésta informaba el precio en dólares y no en moneda de curso legal y no entregaba información relativa al tiempo o plazo de duración de la promoción y oferta.



69

promoción, es efectivo que ello no se realizó, pero si es un hecho que en dicho espacio publicitario se indicó la fecha entre las que se debe completar el viaje, de modo que, no estaríamos frente a una información que conduzca a confusión o equívoco, por lo que tanto en este caso como en el anterior, estaríamos frente a un error involuntario de Plus ultra Líneas Aéreas S.A. Agrega que, con fecha 16 de julio de 2017 en el mismo diario en que se publicó la oferta que motivó la denuncia, se publicó en su página 35 una "Fe de errata", corrigiendo dicho aviso, a fin de ajustarse a la normativa. Finalmente señala que, Plus Ultra es una línea aérea pequeña que se encuentra realizando viajes entre Santiago y Madrid, desde hace aproximadamente 1 mes y se encuentra muy comprometida con sus clientes y la normativa vigente en el país y con el respeto a la Ley N° 19.496, por lo que se encuentran día a día trabajando para satisfacer de la mejor manera las necesidades de sus clientes.

**Tercero:** Que, en consecuencia, de los dichos de la parte denunciada aparece como un hecho cierto y no controvertido en autos que el aviso publicitario que motivó la denuncia cuenta con el precio sólo en dólares y no en moneda de curso legal ni indica el el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta publicitada.

**Cuarto:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciante del **Sernac** rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 8, soporte publicitario difundido en diario Las Últimas Noticias del día 15 de junio de 2017; y 2) A fs. 9 a 28, Reporte de Publicidad de Aerolíneas de Julio de 2017 efectuado por el Depto. de Estudios e Inteligencia, Unidad de Análisis de Publicidad y Prácticas Comerciales de Sernac; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada **Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.** rindió a fs. 57 prueba documental consistente en página 35 de diario Las Últimas



Noticias de fecha 16 de julio de 2017, que contiene Fe de Erratas efectuado por la denunciada; **documento que no fue objetado por Sernac.**

**Quinto:** Que, el artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley N° 19.496 dispone que son derechos y deberes básicos del 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...”, el artículo 32 dispone, entre otros, que la información básica comercial de los servicios y productos nacionales o extranjeros deberá realizarse en moneda de curso legal..., y el artículo 35 en su inciso primero dispone 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”.

**Sexto:** Que, del mérito del proceso, dichos de la parte denunciada, y prueba rendida, especialmente del examen del inserto publicitario acompañado a fs. 8, aparece que efectivamente la publicidad denunciada, no contaba con la indicación del precio de los pasajes publicitados en moneda de curso legal ni indicaba el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta.

**Séptimo:** Que, en consecuencia, teniendo presente la convicción a la que se llegó en el considerando precedente debe necesariamente concluirse que Plus Ultra Líneas Aéreas S.A. incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), 32 y 35 de la Ley N° 19.496, por cuanto a través de aviso publicitario publicado con fecha 15 de junio de 2017 en el diario Las últimas Noticias no cumplió con la obligación de entregar una información veraz y oportuna sobre uno de los productos ofrecidos, específicamente respecto al precio de los pasajes ofertados y al plazo de duración de la oferta, como tampoco con la obligación de indicar el precio de los productos ofrecidos (pasajes aéreos) en moneda de curso legal.



77

**Octavo:** Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 29 y siguientes interpuesta en contra de Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 1, 3, 18, 24, 27, 28, 30, 32, 35, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

Que, se condena a **Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.**, representada en autos por don Gustavo Cuevas Manríquez, a pagar una multa de **20 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1° letra b), 32 y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



*Cecilia Villarroel Bravo*  
**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

Las Condes, siete de noviembre de dos mil diecisiete

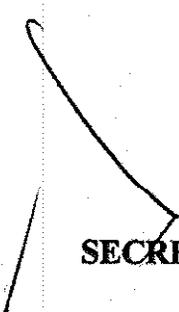
A LO PRINCIPAL: Como se pide, certifíquese lo que  
corresponda por la Señora Secretaria del Tribunal



*Amel*

Las Condes, siete de noviembre de 2017

CERTIFICO que la sentencia definitiva de autos se encuentra  
ejecutoriada.



**SECRETARIA**