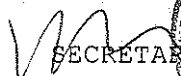
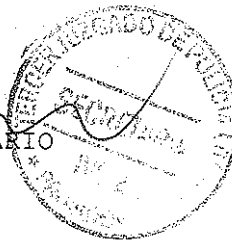


MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ELIODORO YAÑEZ 1687 (POR M. SALAMANCA)

PROVIDENCIA, 5 de ABRIL de 2018

Notifico a Ud. que en el proceso N° 049424-04-2016 se ha dictado con fecha , 05/04/2018
la siguiente resolución :

SE ADJUNTA COPIA


SECRETARIO


MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ELIODORO YAÑEZ 1687 (POR M. SALAMANCA)
Clasificador 65 correo 9

ROL N°049424-04-2016
CERTIFICADA N° _____

801550

SEÑOR

DON(A)

JUAN CARLOS LUENGO PEREZ

REPRESENTANTE LEGAL DE

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Calle **TEATINOS**

N°333

Casa/Dpto.

Block

Villa



Comuna de **SANTIAGO**

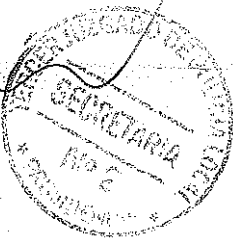
CORREOS DE CHILE



1 180779 844971
NO VALIDO COMO FRANQUEO
COD:10063

Providencia a cinco de abril del dos mil dieciocho.
Cúmplase.
ROL N° 49424-04-2016

m



C.A. de Santiago

Santiago, catorce de marzo de dos mil dieciocho.

Proveyendo a los escritos folios 84940 y 85919: a todo, téngase presente.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes y visto, además, lo dispuesto en los artículos 14 y 32 de la Ley N° 18.287, **se confirma** la sentencia apelada de cuatro de julio de dos mil diecisiete, escrita a fojas 223 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-Ant-1235-2017.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Moya Cuadra e integrada por el Ministro señor Alejandro Rivera Muñoz y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

JAVIER ANIBAL MOYA CUADRA
Ministro
Fecha: 14/03/2018 10:29:24

ALEJANDRO EDUARDO RIVERA
MUNOZ
Ministro
Fecha: 14/03/2018 10:29:25

RODRIGO HERNAN ASENJO ZEGERS
Abogado
Fecha: 14/03/2018 10:29:25

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 14/03/2018 11:40:23



Pronunciado por la Novena Sala de la C.A. de Santiago integrada por los Ministros (as) Javier Anibal Moya C., Alejandro Rivera M. y Abogado Integrante Rodrigo Asenjo Z. Santiago, catorce de marzo de dos mil dieciocho.

En Santiago, a catorce de marzo de dos mil dieciocho, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

Providencia, a cuatro de julio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 15 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, Santiago, en contra de **DESPEGAR.COM CHILE SPA**, cuyo nombre de fantasía es "Despegar.com", Rut N°96.907.830-9, representado legalmente por Dirk Zandee Medovic, ignora profesión u oficio, y/o Ximena Castillo Faura, abogada, todos domiciliados en calle Antonio Bellet 292, oficina 706, Providencia, por infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b), 23, 33 y 58 inciso 5° y siguientes de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que durante los días 30 de mayo al 1° de junio de 2016, un grupo de proveedores del comercio electrónico generaron un evento para liberar coordinadamente una cierta y determinada cantidad de ofertas y descuentos denominado "Cyberday", cuya principal característica radicaba en que éstos representarían los precios más bajos de los últimos tres meses, evento en el cual participó la denunciada. El SERNAC envió Oficio Ord. N°11.262, de fecha 6 de junio de 2016, solicitando a la denunciada información y/o antecedentes relativos a los precios de los productos en promoción y/u ofertas publicadas en sus páginas web, como asimismo información y/o antecedentes relativos a comprobar la veracidad del ofrecimiento público dirigido a los consumidores, y que señala que los precios de las promociones y/u ofertas eran los más bajos de los últimos 3 meses. Específicamente se solicitó:

1. Versión de su representada sobre los hechos precedentemente expuestos;
2. Número de consumidores que se habrían visto afectados por los hechos descritos;
3. Números de reclamos recibidos por su representada con ocasión de las situaciones antes expuestas;

4. Medidas adoptadas por su representada destinadas a compensar, reparar y/o resarcir los eventuales perjuicios sufridos por los consumidores que se verían afectados, plazos de vigencia dispuestos para su implementación. Para el caso de encontrar en implementación algún plan de compensación, solicito se informe el estado de avance del mismo y el número de consumidores respecto de los cuales se ha hecho efectivo;
5. Medios o antecedentes que certifiquen y/o comprueben que los precios de las promociones y/u ofertas que formaron parte del evento "Cyberday" y que fueron publicitados en su página web, efectivamente eran los más bajos de los últimos 3 meses.

Despegar.com, con fecha 6 de julio, dio respuesta al requerimiento formulado, pero no proporciona la información y/o antecedentes requeridos, específicamente en lo atinente al punto número cinco, los que resultan estrictamente indispensables para que el SERNAC pueda ejercer sus atribuciones, información que además es relevante para que los consumidores puedan adoptar las mejores decisiones de consumo. Según la denunciada, no le es posible acreditar que los precios de las ofertas y/o promociones ofrecidos durante el Cyberday de los días 30 de mayo al 1° de junio de 2016 eran los más bajos de los últimos tres meses anteriores a su inicio, sin hacer referencia a los productos y servicios seleccionados por un cierto y determinado consumidor, obstaculizando con ello la comprobación de las ofertas y promociones ofrecidas. Con la escasa información entregada es imposible para el SERNAC, ni menos aún los consumidores, puedan tener certeza acerca de la veracidad de este ofrecimiento, constituyendo un clara infracción al artículo 58 de la Ley 19.496, al no proporcionar la información básica adicional requerida, vulnerando además el principio de comprobación contenido en el artículo 33 de la misma ley.

A fojas 41 y 42, Dirk Zandee Medovic, ingeniero, en representación de **DESPEGAR.COM CHILE SPA**, del giro agencia de viajes, ambos domiciliados en Antonio Bellet 292, oficina 706, Providencia, presta declaración indagatoria. Señala que la denuncia carece de fundamento legal, y corresponde su total rechazo, con costas. El Ord. N°11292 fue contestado en

tiempo y forma, de manera clara, completa y precisa, no hubo negativa ni demora. Que el soporte publicitario en el cual SERNAC funda su denuncia es una parte o fracción de la publicidad original, por lo que no demuestra la realidad de la información transmitida por la empresa a los consumidores y público en general. Finalmente, indica que en ninguna publicidad de Despegar.com realizada por la empresa del evento denominado Cyberday, desarrollado entre los días 30 de mayo al 1° de junio de 2016, se atribuyó que los precios son o serán los más bajos de los últimos tres meses; este atributo fue transmitido por el Comité de Comercio Electrónico y por el SERNAC, en sus comunicados públicos, soportes propios y/o documentos emanados por ellos mismos, no teniendo Despegar.com participación directa, ni indirecta en aquello.

La audiencia de contestación y prueba se realizó con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 206 y siguiente.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **DESPEGAR.COM CHILE SPA** contesta la denuncia en el escrito que rola desde fojas 73 a 114. Alega que el SERNAC en cuanto formula el requerimiento contenido en el Oficio Ordinario N°11.262 excedió su mandato legal, ya que no contaba ni cuenta con facultades para proceder de la forma en que lo hizo, sólo está autorizado para solicitar información básica comercial, antecedentes y documentación que digan relación con ésta, definida en el artículo 1° N°3 de la Ley 19.496; los antecedentes solicitados por el citado oficio en parte alguna constituyen información básica comercial. Sin perjuicio de lo anterior, su representada igual y voluntariamente contestó el oficio en tiempo y forma, de manera clara, completa y concreta; no hubo ni negativa ni retraso en contestar por Despegar.com., el oficio señalado. Por otra parte, el SERNAC jamás solicitó entrega o remisión de cualquier clase de documentación en el citado oficio, tampoco respondió a la solicitud de Despegar.com de complementación/aclaración/precisión del mismo requerimiento, efectuada con fecha 6 de julio de 2016, vulnerando así los derechos que expresamente le reconoce la Ley 19.496, en concordancia con las disposiciones de la Ley 19.880, al proveedor "administrado". Entre la presentación de la respuesta al oficio (6 de julio de 2016) y la nota de prensa

publicada por el propio SERNAC el día 2 de noviembre de 2016, mismo día en que presenta ante el tribunal la denuncia de autos, la denunciante nunca observó, objetó, ni representó a Despegar.com alguna falencia o falta en su respuesta al Of. N°11.262. Cita jurisprudencia administrativa.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 208 y siguientes.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que, el artículo 58 incisos 5° y siguientes de la Ley N°19.496 disponen: “Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que le sean solicitados por escrito y que digan relación con la información básica comercial, definida en el artículo 1° de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles.

Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajuste a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior.

Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con una multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación.”

2.- Que se acompaña el Oficio Ord. N°011262, de fecha 6 de junio de 2016, del SERNAC. La respuesta al citado Oficio, la que fue ingresada al Servicio el día 7 de julio de 2016, previa solicitud de una prórroga en el plazo para su respuesta. (fojas 7 a 14)

3.- Que, como se ha visto, no se ha discutido que la empresa haya contestado el Oficio Ordinario N°011262, el SERNAC alega que no se dio respuesta al último punto del citado oficio, esto es, la solicitud de entregar medios o antecedentes que certifiquen y/o comprueben que los precios de las promociones u ofertas que forman parte del evento Cyberday y que fueron publicitados en la página web, efectivamente eran los más bajos de los últimos 3 meses.

4.- Que la empresa, a este respecto, contesta haciendo presente las especiales características del mercado en que se desenvuelve; la infinita variedad de opciones a las cuales, como producto o servicio, puede acceder un usuario a través de Despegar.com; las formas en que opera el mercado, donde la variabilidad constante de precios es una condición esencial; y los volúmenes y velocidad de las transacciones. Atendido lo anterior, señala que para responder a la consulta requiere la mayor precisión posible por parte del SERNAC, acerca de cuál descuento, oferta, tarifa, precio, producto específico desea monitorear para, sobre dicha aclaración, especificar el medio o antecedente

que certifique y/o compruebe que los precios de las promociones u ofertas que forman parte del Cyberday y que fueron publicitados en la página web, efectivamente eran los más bajos de los últimos 3 meses.

5.- Que la empresa denunciada, en sus descargos, alega que el requerimiento contenido en el Oficio Ordinario N°11.262 excedió el mandato legal que tiene el SERNAC, ya que sólo cuenta con facultades para solicitar información básica comercial, de acuerdo a lo definido en el artículo 1° N°3 de la Ley 19.496, y lo solicitado por el citado oficio no constituye información básica comercial; no obstante lo anterior, la empresa igualmente contestó el oficio.

6.- Que el mismo artículo 58 de la Ley 19.496, en su inciso 6°, establece la obligación de los proveedores de proporcionar al SERNAC toda otra documentación o antecedentes adicionales a la información básica comercial, que se les solicite por escrito. Y el proveedor requerido tiene la posibilidad de interponer los recursos administrativos que le franquea la ley, cuando estime que el SERNAC se excede en sus atribuciones, lo que no ha ocurrido en la especie.

7.- Que enseguida, se alega que se contestó el oficio en tiempo y forma, de manera clara, completa y concreta; no hubo ni negativa ni retraso. En cuanto a la forma y si ésta era completa y concreta, es lo que se discute en autos.

8.- Que en el marco de la Ley 19.496, el SERNAC ha dictado un "Manual de Requerimiento de Información", publicado en su sitio web, sobre los datos que se pueden solicitar para la ejecución y cumplimiento de sus atribuciones y mandatos legales. Señala el mencionado manual que "se entenderá para estos efectos que concurre una negativa o demora injustificada toda vez que el proveedor no de respuesta íntegra al requerimiento de información dentro del plazo otorgado por el Servicio".

9.- Que finalmente, se alega que en ninguna publicidad de Despegar.com, realizada por la empresa, del citado evento Cyberday, se dijo que los precios son o serán los más bajos de los últimos tres meses, ello habría sido transmitido por el Comité de Comercio Electrónico y por el SERNAC, no teniendo Despegar.com participación en ello.

10.- Que en consecuencia, al no existir en autos antecedentes que permitan atribuir esta publicidad a la empresa denunciada, este Tribunal estima que no

se ha configurado la infracción denunciada, por lo que en definitiva no se acogerá la denuncia de autos.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 14 y 17 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; y Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

Que no se hace lugar a la denuncia de autos. Sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°49.424-4-2016

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**

