

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 12.835-1-2017

LAS CONDES, veinte de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 29 y siguientes, el **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, atendido lo dispuesto en el artículo 58 letra g) y demás normas pertinentes de la Ley N° 19.496, deduce denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de Alitalia Societa Aérea Italiana SpA, representada legalmente por don Tommaso Fumelli, ignora segundo apellido y profesión, ambos domiciliados en Avda. Alonso de Córdoba N° 5.151, piso 19, comuna de Las Condes, por incurrir en infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), artículo 1 N° 4 en relación al artículo 28 letra d) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; **acción que fue notificada a fs. 42 de autos.**

Funda la respectiva denuncia argumentando que con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre Información y Publicidad, se realizó un “Reporte de Publicidad de Aerolíneas”, el cual tuvo por objetivo analizar la forma en que la Industria publicita los precios de los pasajes aéreos, lo que adquiere especial relevancia a consecuencia de la entrada al mercado del modelo “Low Cost”, que consiste en la adopción de una estrategia competitiva basada en la reducción de gastos operacionales, prescindiendo por ejemplo, de vuelos de primera clase y servicios a bordo, para ofrecer más cupos a menos precios y en clase económica, o bien, cobrar montos adicionales por equipaje u otros servicios opcionales. Como consecuencia de lo anterior, el Sernac analizó la mencionada publicidad para determinar el nivel de cumplimiento en el período comprendido entre el 1 de marzo y el 30 de junio del presente, registrándose un total de 43 piezas publicitarias difundidas en medios de prensa escrita, televisión abierta, YouTube



por 8 anunciantes. En particular se detectó que la pieza publicitaria lanzada al mercado denominada “*EUROPA A PRECIOS REBAJADOS. VUELA A EUROPA CON EL CYBERGIORNO DE ALITALIA. EUROPA DESDE \$550.740 PESOS, PRECIO FINAL I/V TODO INCLUIDO*”, la que fue difundida por medio del Diario La Segunda de fecha 27 de mayo de 2017. En efecto, al final de la pieza publicitaria, mediante el recurso de letra chica la denunciada incorpora la siguiente información que en su parte pertinente señala “valores de referencia por persona y sujetos a cambio sin previo aviso”. De lo expuesto se aprecia vulneración al principio de integración publicitaria, y en consecuencia, publicidad engañosa. Esto por cuanto la frase induce a error a los consumidores, toda vez que por medio de la letra chica entrega información que contradice el mensaje principal. En consecuencia, señalan que el ofrecimiento de los precios de los pasajes a Europa desde \$550.740, no es verdadera, ello por cuanto la información proporcionada a través del formato letra chica, contradice sustancialmente el mensaje principal, al sostener que el valor informado y publicitado está sujeto a cambios sin aviso previo, lo que contradice sustancialmente la promesa principal.

A fs. 73 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado del Sernac y del apoderado del representante legal de Alitalia Societa Aérea Italiana SpA, oportunidad en la que se opone excepción de incompetencia absoluta y en subsidio se contesta la denuncia infraccional, y se rinde documental que rola en autos.

A fs. 75 y ss, el Sernac objeta y observa los documentos, evacúa traslado respecto de la excepción apuesta.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal:

Primero: Que, el apoderado de la denunciada Alitalia Societa Aérea Italiana SpA, a fs. 55 y ss, opone excepción de incompetencia absoluta argumentando que el artículo 50 A inciso tercero de la Ley 19.496, al determinar



la competencia de los Juzgados de Policía Local expresamente excluye de su esfera materias relativas a acciones de interés colectivo o difuso. Lo anterior a diferencia de aquellas acciones que exclusivamente buscan un beneficio individual, lo que se mantiene dentro de la competencia de los Juzgados de Policía Local. Por tanto, señalan que la denuncia de publicidad engañosa promovida por el Sernac no es exclusiva de un consumidor individualmente afectado, sino que corresponde a la defensa de los derechos comunes de todos aquellos consumidores que contrataron con Alitalia y compraron pasajes aéreos en cuestión. Por ende es claro que la presente denuncia de publicidad engañosa no constituye un asunto que pueda ser conocido por el juez de policía local.

Segundo: Que, a fs. 75 y ss, el Sernac al evacuar traslado respecto de la excepción opuesta, señala que en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, ellos se encuentran facultados para iniciar un procedimiento infraccional, lo cual ha sido ampliamente reconocido y así lo ha señalado la Corte de Apelaciones de Santiago en diversos fallos.

Tercero: Que, el Tribunal de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 19.496, estima que éste es un caso claro en que prevalece y debe prevalecer el interés general, que es aquél que permite al Sernac velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor, correspondiéndole especialmente, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. Por tanto, en ese contexto, el Tribunal estima que el Sernac se encuentra facultado por Ley para iniciar acciones por infracción a la Ley 19.496, debiendo rechazarse la excepción opuesta.

b) En cuanto a la parte infraccional:

Cuarto: Que, el denunciante Sernac funda su denuncia en el hecho de que la denunciada Alitalia Societa Aerea Italiana SpA habría incurrido en infracción a los artículos 3 inciso primero letra b), 1 N° 4 en relación al artículo 28 letra d) de



la Ley N° 19.496, a través de la campaña “EUROPA A PRECIOS REBAJADOS. VUELA A EUROPA CON EL CYBERGIORNO DE ALITALIA. EUROPA DESDE \$550.740 PESOS, PRECIO FINAL I/V TODO INCLUIDO”, que fue difundida por el diario La Segunda de fecha 27 de mayo de 2017, cuyo párrafo final señala: “valores de referencia por persona y sujetos a cambio sin previo aviso”.

Quinto: Que, al respecto la parte de Alitalia Societa Aérea Italiana SpA en su contestación de fs. 55 y ss, señaló en primer término que Alitalia no participa en el mercado denominado “low cost”, por lo que nada tiene que ver con la fiscalización efectuada por el Sernac. Además, señalan que el Sernac ha omitido maliciosamente citar íntegramente el aviso publicitario en cuestión. En lo pertinente el aviso señala lo siguiente: “VUELA A EUROPA CON EL CYBERGIORNO DE ALITALIA. Tarifas publicadas en dólares, valores de referencia por persona y sujetos a cambio sin previo aviso. Precio de referencia según valor de dólar (\$670 pesos chilenos) al 23 de mayo de 2017”. En efecto tal y como explica el anuncio, la tarifa expresada fue fijada en pesos chilenos, en cumplimiento del artículo 32 de LPC, y con las instrucciones y lineamientos de la propia denunciante, que históricamente ha considerado que vulneran el derecho a la información veraz y oportuna, de aquellas piezas publicitarias que contienen información destacada de manera distinta a la moneda de curso legal. Así, Alitalia estaba obligada a publicar sus precios en moneda de curso legal, pero a su vez la plataforma para manejar los precios de los pasajes consigna el precio original en dólares americanos. En virtud de lo anterior, la pieza publicitaria claramente expone las razones por las cuales los precios podrán verse mínimamente modificados, por la variación de tipo de cambio entre los días 27 de mayo al 3 de junio. Por tanto, señalan que no existe contradicción. Por último hacen presente que no hubo ningún reclamo de los consumidores respecto de esta publicidad.

Sexto: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte del Sernac rinde la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1, publicidad emitida por Alitalia Societa Aérea Italiana SpA en el diario La Segunda del día 27 de mayo de 2017 ; 2) A fs. 2 y ss, Reporte de Publicidad Aerolíneas elaborado por el Sernac; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**



En tanto la parte de Alitalia Societa Aerea Italiana SpA acompañó a fs. 12, documento con fecha 27 de mayo de 2017 al 3 de junio de 2017, que contiene un listado con lo que al parecer son los destinos de vuelos y su valor en dólares; documento objetado por la contraria a fs. 75 y ss.

Séptimo: Que, en cuanto a la objeción documental planteada por la parte del Sernac a fs. 94 y ss, por no constar la veracidad, integridad o autenticidad, de los documentos, cabe señalar que el Tribunal de conformidad con la facultad para analizar la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica, y no habiendo constancia en autos, de antecedentes que permitan dudar de la integridad y autenticidad de los documentos acompañados, no ha lugar, sin perjuicio del valor que se le asigne al documento en definitiva.

Octavo: Que, a fin de determinar el asunto sometido a conocimiento del Tribunal, esto es, si la promoción publicitada cumple con las exigencias de la Ley, nos estaremos a lo que dispone la Ley 19.496 al respecto. En efecto el Artículo 3° de la Ley 19.496 dispone que: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) 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”*. Por su parte el artículo 28 del mismo cuerpo legal establece que: *“Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a la normas vigentes”*.

Noveno: Que, a la luz de lo dispuesto en la disposición citada en el considerando precedente se analizará la publicidad que rola a fs. 1, que señala en su parte final: *“Tarifas publicadas en dólares, valores de referencia por persona y sujetos a cambio sin previo aviso. Precio de referencia según valor de dólar (\$670 pesos chilenos) al 23 de mayo de 2017”*. Que de la lectura de dicha promoción el Tribunal llega necesariamente a concluir que la frase *“Tarifas publicadas en dólares, valores de referencia por persona y sujetos a cambio sin previo aviso”* deja al consumidor en un estado de ambigüedad e incertidumbre



respecto del precio publicitado. Ello atendido que el precio publicado debe ser cierto, no de referencia y no puede sufrir cambios unilateralmente, sin previo aviso, lo cual deja al consumidor expuesto a una situación de incertidumbre en desmedro del mismo.

Décimo: Que, en virtud de la convicción a la que arribó el Tribunal en precedentemente, aparece de manifiesto que la parte denunciada Alitalia Societa Aérea Italiana SpA, incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), y 28 de la Ley N° 19.496 de la Ley N° 19.496, por lo que debe acogerse la denuncia de fs. 29 y siguientes deducida en su contra.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

- a) Que, **no ha lugar** a la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal.
- b) Que **se acoge** la denuncia interpuesta a fs. 8 y siguientes y se condena a Alitalia Societa Aérea Italiana SpA, representada legalmente por don Tommaso Fumello, al pago de una multa de **20 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b), y 28 de la Ley N° 19.496 de la Ley N° 19.496.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, 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.
María Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.

[Firma]

