

7836

62

**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.

Certifico: que la fotocopia que acompaño es
conforme con su original leído a la vista.

Folios 07 (Resenta 2 dígitos)

Rol N° 12.836-1-2017

LAS CONDES

15 MAR 2018

LAS CONDES

A fs. 60 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del Sernac, quien ratifica su denuncia de fs. 29 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada Plus Ultra Líneas Aéreas S.A., quien contesta la denuncia de autos; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 62 y siguiente, rola presentación del Sernac por la cual observa documentos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Primero: Que, la parte denunciante **Sernac** fundamenta su denuncia en que la denunciada habría incurrido en infracción a 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, al no entregar una información veraz y oportuna sobre el bien ofrecido, en la especie pasajes aéreos, específicamente en lo referente al precio de éstos, ya que su precio fue informado sólo en dólares, y al no indicar el tiempo o plazo de duración de la promoción u oferta publicitada, ocasionando con dicha conducta negligente un perjuicio a los consumidores.

Segundo: Que, la parte denunciada **Plus Ultra Líneas Aéreas S.A.** respecto de los hechos que se le imputan, al momento de contestar la denuncia, señala que si bien el precio de los pasajes fue dado a conocer en dólares en lugar de pesos chilenos, no podría considerarse que ello se efectuó de mala fe o con ánimo de engañar al público, o que pudiese inducir a error, ya que hoy en día, basta con deslizar la pantalla de inicio de muchos teléfonos móviles para conocer el valor del dólar. Que, en lo que respecta al hecho de no incluir el periodo de vigencia de la oferta o

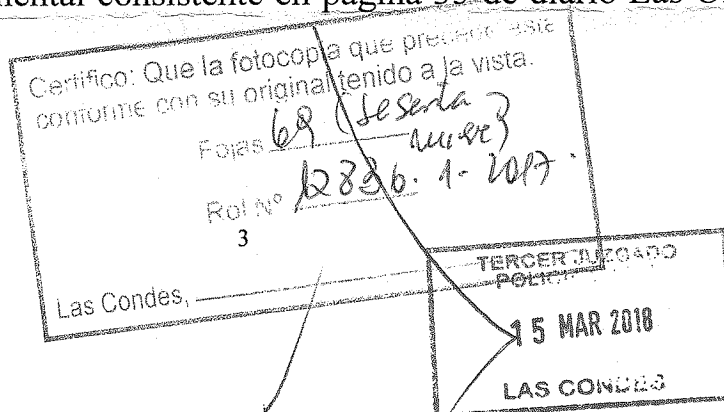
Certifico: Que la fotocopia que precede esta conforme con su original tenido a la vista.	
Folios	68 (presente y adjunto)
2	
Roll N°	12836-1-17
Las Condes	
TERCER JUZGADO	
15 MAR 2018	
LAS CONDES	

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 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

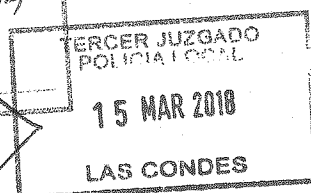
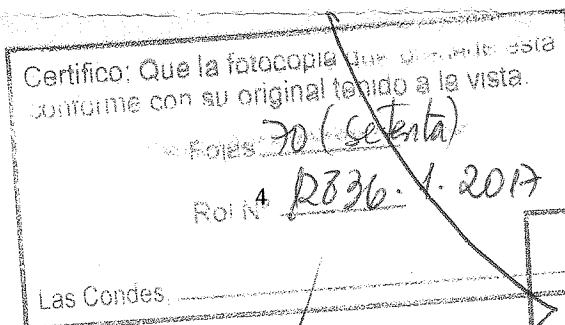


Noticias de fecha 16 de julio de 2017, que contiene Fe de Erratas efectuado por la denunciada; **documento que no fue objetado por Sernac.**

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.



21

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.

Annull
Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo, Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz, Secretaria.

Certifico que la copia que precede está
conforme con su original tenido a la vista.

Fojas 21 (señala 7 uso)

Rol N° 12836 - 1. 2017

5

Las Condes.

TERCER JUZGADO
PO...

15 MAR 2018

NDE:

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

Amuel

Las Condes, siete de noviembre de 2017

CERTIFICO que la sentencia definitiva de autos se encuentra ejecutoriada.

SECRETARIA

Certifico que la formación que se
conforme con su original, según se ve
Folios 82 (odante 7
Rd/Nº 12836 del 1. 2017
Las Condes
15 MAR 2018
LAS CONDES