

HUECHURABA, dos de octubre de dos mil diecisiete

ROL 7337-2017-8

VISTOS: Denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes; Acta de comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 47 y siguientes; Interpone incidente de incompetencia, y en el otrosí contesta denuncia de fojas 58 y siguientes; Evacúa traslado de fojas 107 y siguientes; Objeta y observa documentos de fojas 115 y siguientes; Téngase presente de fojas 118 y siguientes, Y los documentos probatorios de la causa.

Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional deducida por don JUAN CARLOS LUENGO PEREZ, abogado, Director Regional Metropolitano, por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333 piso 2, Santiago, en contra de SKY AIRLINE S.A., representada legalmente por don HOLGER PAULMANN MAST, ambos domiciliados en Av. Del Valle Sur N° 537 piso 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba, y en contra de SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A., representada legalmente por don MICHEL AWAD BAHNA, ambos domiciliados en Av. Del Valle N° 737, Huechuraba, por incurrir en infracción a los artículos 3 inciso 1 letra b), en relación al artículo 1 número 3 incisos 1 y 3, 30, 28 letra D y 33, todos de la Ley 19.496 (LPC).

Señala que el SERNAC, en ejercicio de las facultades y la obligación que le impone la LPC, y con objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que este cuerpo legal establece, realizó un Reporte sobre Publicidad de Aerolíneas. El SERNAC realizó el reporte con el fin de analizar la forma en que se publicitan los precios de pasajes aéreos, y el nivel de cumplimiento de las exigencias de información establecidas por la LPC. Esto adquiere relevancia por la entrada al mercado del modelo "low cost", en que se ofrecen más cupos a menor precio y en clase económica, o bien cobrar montos adicionales por equipaje u otros servicios. Se detectó que la pieza publicitaria de la denunciada, de la campaña denominada "Skydays. ¡Elige con total libertad cómo volar! Sólo hasta el miércoles tarifa light desde \$1.990 + tasas por tramo", que fue difundida por medio de Diario La Tercera de fecha 28 de mayo de 2017 no se encontraba ajustada a derecho. El precio de la denominada "tarifa light" no es el precio final, pues no se le han agregado las tasas por tramo, es decir, se trata de un precio desagregado, que en consecuencia no es comprobable, y es inductivo a error o engaño. El anunciante dispone la información de tal manera que el precio de la tarifa light aparece absolutamente destacada en tamaño y color, y la frase "+ tasas por tramo" aparece absolutamente disminuida. Como es de público conocimiento, las tasas de embarque

tienen un valor considerable, y al incorporarlo al precio este varía sustancialmente. Ello demuestra que el proveedor pretende motivar a los consumidores mediante un precio más bien engañoso. La LPC obliga a que toda la información que se consigne en publicidad sea susceptible de comprobación y no debe contener expresiones que induzcan a engaño o error. En el caso que nos ocupa, ningún consumidor podrá acceder al precio de la tarifa light, ya que esta no existe, no es acreditable e induce a error o engaño. El proveedor incurre en un incumplimiento de su obligación legal de informar el precio de la tarifa de forma completa, incluyendo impuestos, tasas, cargos etc. Esto se agrava ya que la denunciada no informa cuales son los cupos y destinos a que los consumidores supuestamente podrían acceder a la tarifa desde \$1.990.

La denunciada mantiene este comportamiento de vulnerar la LPC a través de su sitio web, puesto que también destaca el precio de la tarifa sin las tasas, para después informar el precio final en un tamaño menor.

La denunciada incurrió en las siguientes infracciones:

- No informa el precio completo.
- Falta de información veraz y oportuna sobre los cupos disponibles y destinos en base a la tarifa "desde".
- Falta de comprobabilidad de la tarifa.
- Publicidad engañosa.

Los hechos descritos constituyen infracciones a los artículos 3 inciso 1 letra b), en relación al artículo 1 número 3 incisos 1 y 3, 30, 28 letra D y 33, todos de la Ley 19.496 (LPC). Señala en lo esencial lo siguiente:

Respecto a la infracción al artículo 3 inciso 1 en relación al artículo 1 N° 3 incisos 1 y 3, señala que la denunciada informa el precio de la tarifa light de forma desagregada y no completa. Tampoco se entrega información veraz y oportuna sobre los cupos y destinos supuestamente disponibles en relación a la tarifa light.

En cuanto a la infracción al artículo 30 incisos 1, 2 y 4, la denunciada informó el precio de la tarifa light en forma disociada, al utilizar la frase "más tasas por tramo". No se informa con claridad y exactitud, y recae sobre los consumidores la obligación de averiguar a cuanto asciende y en qué consiste este cobro.

Respecto a la infracción al artículo 33, se advierte que la publicitada "tarifa light" no es acreditable, y al no incorporar las tasas hay una falta de veracidad del ofrecimiento.

En lo que respecta a la infracción al artículo 28 letra d), el precio de la tarifa light publicitada sufrirá variaciones, a consecuencia que hay que sumar las tasas por tramo. Por tanto el precio es engañoso, ya

que ningún consumidor podrá acceder a él en los términos dispuestos publicitariamente, por tanto se ofrece algo que no es real.

Las normas infringidas son de naturaleza objetiva.

Solicita aplicar el máximo de multas, 50 UTM por cada infracción a los artículos 3 inciso 1 letra b), inciso 2 letra a), 30 y 33; y 750 UTM por la infracción al artículo 28 letra d). Todo ello con expresa condena en costas.

SEGUNDO: Que a fojas 47 rola Acta de comparendo de estilo, que se celebra con asistencia de la parte denunciante de SERNAC y la parte denunciada de SKY AIRLINE S.A.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

La parte denunciada viene en presentar escrito que en lo principal interpone incidente de incompetencia del Tribunal.

Se confiere traslado, y la parte denunciante de SERNAC se reserva el plazo legal para evacuarlo, quedando su resolución para definitiva.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia de autos, solicitando sea acogida en su integridad y se condene a la denunciada al máximo de multas, con costas.

La parte denunciada reitera la contestación presentada en el otrosí de su escrito, solicitando se condene a la contraria al pago de las costas.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte denunciante viene en ratificar y reiterar los antecedentes acompañados a la denuncia, con citación.

La parte denunciada rinde prueba documental, con citación.

PRUEBA TESTIMONIAL

No se rinde.

PETICIONES

No se formulan.

TERCERO: Que a fojas 58 y siguientes don GUILLERMO BOFILL FERRETTI, abogado, por la denunciada SKY AIRLINE S.A. (SKY), ambos domiciliados en Alonso de Córdova 5320 piso 14, Las Condes, viene en interponer incidente de incompetencia del Tribunal, basado esencialmente en lo siguiente: Señala que SERNAC busca proteger intereses generales de los consumidores, no individuales, razón por la cual este Tribunal es absolutamente incompetente. Indica que por regla general, en materia de Ley del consumidor, los jueces de policía local son llamados a conocer de las denuncias y acciones

emanadas de esta ley. Sin embargo, la misma Ley contempla excepciones, relativas al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores, y en estos casos son competentes los tribunales ordinarios de justicia, de acuerdo al procedimiento ordinario.

En la especie estamos ante una acción de interés difuso, ya que SERNAC ha interpuesto la denuncia en defensa de un grupo indeterminado de consumidores, que podría verse afectado por los efectos de la publicidad publicada por SKY. Por tanto la competencia para conocer de ella está radicada en los tribunales ordinarios civiles, motivo por el cual este Tribunal debe abstenerse de conocer de la denuncia. Agrega que los Juzgados de Policía Local son tribunales especiales, llamados a conocer únicamente de aquellas materias que la Ley expresamente ha entregado a su competencia, la cual es especial y específica, debiendo ser interpretada de manera restrictiva. SERNAC debe acatar las normas en materia de jurisdicción y competencia. La ley le entrega el mandato de "accionar ante las instancias jurisdiccionales respectivas" y "*según los procedimientos que fijen las normas generales*". Por tanto, este Tribunal es incompetente para conocer de estos autos, y solicita declararlo así, ordenando el archivo de los antecedentes.

En el primer otosí, en subsidio y para el improbable evento que el Tribunal se declare competente para conocer de la causa, viene en contestar la denuncia infraccional, solicitando su total rechazo, con costas, esencialmente sobre la base de las siguientes consideraciones: La publicidad objetada de SKY AIRLINES S.A., en la que se promocionaba una "*tarifa light*" "*desde*" \$1.900, agregaba que ella no incluía tasas de embarque, que este precio era válido para compras entre el 28 y 31 de mayo de 2017, y vuelos entre el 21 de julio y 30 de noviembre del mismo año. Agrega que el "*precio desde*" corresponde a una tarifa light que incluye "*asignación aleatoria de asientos*", "*un equipaje por cabina de 25x35x55 cms. y máximo 10 kilos*". Se precisan condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos.

Indica que las normas de información dicen relación con la buena fe precontractual. El legislador, asumiendo que el proveedor posee ciertas ventajas relativas a la información del bien o servicio, le exige entregarla de manera veraz y oportuna, para que el consumidor tenga acceso a ella en forma previa a realizar una decisión de consumo. La relación entre los conceptos de Información Básica Comercial y el derecho a la Información es esencial. El legislador busca con ello que el consumidor acceda a la información completa, contando con los elementos necesarios para adoptar sus decisiones de consumo. Con todo, el legislador también exige al consumidor informarse responsablemente sobre los productos y servicios que se le ofrecen.

La ley no avala la negligencia de los consumidores, y también les exige actuar de buena fe.

Respecto a si la publicidad materia de autos permite a un consumidor adoptar una decisión de consumo informada respecto de la oferta asociada a la tarifa light, la respuesta sin duda es positiva, pues ella entrega de buena fe la información necesaria y suficiente para que cualquier consumidor pueda adoptar una decisión de consumo debidamente informado. Por tanto se concluye que no existe una falta a las obligaciones de información que se imputan, ni a la buena fe exigida a los proveedores.

Finalmente, menciona que el SERNAC no ha podido mencionar siquiera un caso de un consumidor que haya planteado un reclamo contra su representada en razón del aviso objetado, por lo que debemos concluir que la publicidad no es ilegible o engañosa y la información resulta perfectamente comprensible.

En cuanto a la objeción planteada por SERNAC, respecto a la forma en que su representada entrega la información del precio, imputando que es entregado de forma desagregada, y que esta información no sería veraz y oportuna, señala que discrepan de estas apreciaciones, ya que la información del precio entregado en el aviso se ajusta perfectamente a la ley. El precio mismo está asociado única y exclusivamente al producto o servicio mismo, y no a otros elementos que podrían agregarse. En materia de transporte aéreo, el precio está asociado al servicio de transporte de personas o cosas de un lugar a otro. En el caso de marras, el precio ofrecido para comprar en SKY, dentro de un determinado periodo de tiempo, parte en \$1990. La promesa formulada es que los consumidores, dentro de esos días, encontrarán pasajes por dicho valor. Cabe señalar que éste no se incrementará con ningún tipo de impuesto. O sea el consumidor sólo debe pagar dichas sumas por el servicio de transporte aéreo.

El precio es informado en forma clara, destacada e incluye el valor a pagar por el servicio de transporte aéreo, sin embargo, el SERNAC señala que éste habría sido informado de manera incompleta o desagregada, por el hecho que en este no se incluyen las tasas de embarque. Llama la atención la nomenclatura utilizada en la denuncia, al imputar que SKY no habría incluido en el precio "*todos los cargos a los cuales se ve afecto éste último*", particularmente porque el artículo 30 de la LPC señala que el precio deberá incluir el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos, sin hacer referencia a "*otros cargos*". El SERNAC introduce un elemento nuevo, que no se contiene en la ley. Esta expresión "*cargos*" no posee una definición legal, ni existe una en el diccionario de la RAE asociada al contexto en que se formula, por lo que es difícil entender su extensión. Resulta claro que no son parte del servicio ofrecido. Claramente el SERNAC busca incluir dentro de un concepto definido por ley, otro concepto, y una interpretación como la pretendida no

tiene límites. Debemos estarnos a la definición legal del concepto, y no pretender fundar una infracción legal por la vía interpretativa. Lo cierto es que el aviso objetado entrega el valor íntegro del servicio ofrecido, conforme al valor mínimo de la oferta, que no está afecto a IVA, por lo que el valor del pasaje es el valor total. Adicionalmente, se especifica que el valor no incluye las tasas de embarque, señalando que el precio mínimo informado es "*más tasas por tramo*". Es respecto a este concepto, que el SERNAC ha señalado que debieran haberse incluido en el precio, lo que no se ajusta a derecho, pues no estamos frente al servicio de transporte aéreo ni frente a impuestos que graven dicho servicio. En la industria aeronáutica las compañías aéreas están obligadas a recaudar de sus pasajeros las denominadas "*tasas de embarque*", cargos que son aplicados por autoridades aeroportuarias nacionales y extranjeras, y por las autoridades de los países en que se encuentran, las que poseen un carácter esencialmente variable. Son cobros por la prestación de servicios especiales que recibe directamente la persona que los paga, no dicen relación con el servicio de transporte, sino al pago por el derecho a la utilización de las instalaciones de un aeropuerto, y que la autoridad impone su recaudación a las aerolíneas. Son fijadas por cada país, y modificadas unilateralmente por ellos también. La Ley 16.752, que fija la Organización y Funciones y Establece Disposiciones Generales a la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone que las empresas de transporte aéreo cobraran y percibirán las tasas que deban pagar los pasajeros, para remitirlas a la Dirección dentro de los primeros quince días del mes siguiente. La misma ley dispone que la DGAC cobrará y percibirá las tasas en la forma, plazos y fechas que determine el Reglamento. Asimismo, dispone que estas se destinarán al funcionamiento de la DGAC. De esta forma, las tasas de embarque no pueden entenderse incluidas dentro del concepto del artículo 30 de la LPC. Entonces, el valor de los pasajes ofrecidos por SKY en su publicidad incluye el valor total del servicio y los impuestos que lo gravan, pero no incluye ni debe legalmente incluir las tasas de embarque. En conclusión el SERNAC se equivoca al catalogarlas como "*impuestos*" o "*cargos*" que deben ser incluidas en el valor del servicio, pues son tasas cobradas por el hecho de ingresar a ciertos países o utilizar sus instalaciones aeroportuarias.

La DGAC publica en su sitio web la información oficial sobre tasas de embarque, las que varían según si se trata de vuelos nacionales o internacionales, la categoría del aeropuerto y la distancia del vuelo. La única alternativa que tienen las aerolíneas de informar una tasa de embarque particular, es teniendo información precisa sobre el aeropuerto de origen y destino, y si el vuelo es nacional o internacional. Por ello su representante, en la publicidad SKY DAYS, no sólo no estaba obligada a informar el valor de las tasas de embarque, sino que no podía hacerlo, ya que la publicidad no era relativa a un destino en especial sino que era una oferta general. No

obstante lo anterior, cuando un pasajero ingresaba al sitio web de su representada o cuando la publicidad precisaba lugares de origen y destino, sí se entregaba la información de las tasas de embarque, precisando el valor total de la compra incluyéndolas. En conclusión, cada vez que su representada informó u ofreció un tramo específico, no sólo informó el valor del pasaje aéreo, sino que el valor total del tramo, incluyendo las tasas de embarque. Ello implica que más allá de cualquier consideración jurídica respecto de la obligatoriedad de informar las tasas de embarque, SKY informó el precio de manera no desagregada, lo que implica que la denuncia no tiene fundamento.

El SERNAC señala en su denuncia que SKY no entregaría información veraz y oportuna en su publicidad, por cuanto no entrega información asociada a cupos y destinos disponibles. En la especie, estamos frente a una oferta, en razón de la cual su representada ofreció la venta de pasajes a valores rebajados respecto de los habituales, por un periodo acotado de tiempo. La ley exige al realizar promociones u ofertas que el proveedor informe al consumidor sobre las bases de la misma, y su tiempo o plazo de duración. En la especie, la pieza publicitaria objetada contiene información tanto del plazo de compra (28 al 31 de mayo de 2017) como las fechas máximas de los vuelos (31 de julio al 30 de noviembre de 2017). Asimismo se informaron las principales restricciones asociadas a la tarifa de oferta, relativas a la asignación aleatoria de asientos, limitaciones en el equipaje y que no se admitían cambios de fecha o destino, por lo que claramente se cumple con la obligación legal de entregar las bases de la oferta. De esta manera, la información entregada en la publicidad se ajusta totalmente a derecho. Probablemente la confusión del SERNAC dice relación con el artículo 36 de la LPC, que se refiere a las promociones en las que el incentivo consista en la participación en concursos o sorteos y exige que se informe al público sobre el monto o número de premios, y el plazo en que se podrán reclamar. Pero en el caso de marras no estamos frente a una promoción de tales características, sino ante una oferta de precios rebajados por un determinado periodo de tiempo.

En cuanto a la infracción al artículo 33 de la LPC que alega el SERNAC, señala que éste confunde conceptos, entendiendo que las tasas de embarque son impuestos, debiendo incorporarse en el precio ofrecido. Lo cierto es que el precio por el servicio de transporte aéreo, el monto desde \$1.990 que recibiría su representada como contraprestación, fue íntegramente informado. Dicho precio no necesita de comprobación alguna, pues es el precio final ofrecido. El hecho de ser el precio mínimo ofrecido no altera esta conclusión. Por lo demás, buscada la información específica de la oferta asociada a ciertos tramos y rutas, se precisaba el precio y adicionalmente las tasas de embarque, informando el valor total a pagar. En conclusión,

la información del precio es clara y susceptible de comprobación, siendo la imputación del SERNAC infundada.

El SERNAC imputa asimismo un incumplimiento al artículo 28 letra d) de la LPC, en el supuesto de que su representada habría inducido a confusión o error a los consumidores, toda vez que la tarifa anunciada y publicitada sufrirá variaciones de acuerdo a lo estipulado en la misma publicidad, concluyendo que el precio es engañoso pues nadie podrá acceder a él en los términos dispuestos publicitariamente. No comparte esta imputación ni esta lógica interpretativa. Ella no tendría sustento por dos motivos: A) El precio, esto es, la contraprestación a pagar por el servicio de transporte aéreo se ha informado en forma total, entregando una información veraz. B) La pieza publicitaria únicamente informa del inicio de una oferta de venta de pasajes durante 3 días, en razón de la cual los consumidores podrán acceder a precios rebajados, sin especificar destino o tramo, por lo que mal pueden informarse las tasas de embarque. C) La misma pieza publicitaria señala que el precio no incluye tasas de embarque. De modo tal que no hay base para fundar una imputación de publicidad engañosa. Adicionalmente, el SERNAC olvida que cada vez que se informó la oferta asociada a tramos o destinos, sí informó voluntariamente las tasas de embarque.

Sobre la base de un análisis de las disposiciones supuestamente infringidas, se concluye que la imputación del SERNAC no tiene asidero alguno. Su representada no sólo ha cumplido con las disposiciones legales aplicables, sino que la publicidad de manera alguna induce a error o engaño, sino todo lo contrario, se agrega información adicional en orden a que el precio informado no incluye tasas de embarque, información que no era posible ni obligatorio entregar en el aviso.

Por tanto, solicita rechazar la denuncia en todas sus partes, con costas.

CUARTO: Que a fojas 107 y siguientes la parte denunciante de SERNAC viene en evacuar el traslado conferido relativo a la excepción de Incompetencia del Tribunal, solicitando rechazarla en todas sus partes, con costas, esencialmente por los siguientes fundamentos:

La contraria, al citar el artículo 50 A de la LPC ha ignorado la elemental distinción entre las reglas generales y excepcionales contenidos en él. Respecto de la competencia absoluta de los Juzgados de Policía Local para conocer del asunto de marras, señala que la regla general está contenida en el primer inciso de este artículo, y la regla excepcional se encuentra en el inciso final. Los Juzgados de Policía local tienen competencia para conocer todas las acciones emanadas de la LPC, con excepción de las acciones derivadas de intereses colectivos o difusos. Por tanto, se concluye

que los Juzgados de Policía local son competentes para conocer de las acciones de interés individual y de intereses generales de los consumidores. Es facultad del SERNAC interponer denuncias en los casos que se encuentren vulnerados los intereses generales de los consumidores.

De acogerse una tesis como la planteada por la contraria, que el SERNAC no tendría facultades para interponer la denuncia de autos, el servicio se vería privado de una atribución sustancial encaminada a lograr sus fines, a saber, velar por el cumplimiento de la LPC reprimiendo a los proveedores que vulneran dichos derechos mediante la interposición de denuncias infraccionales que desincentiven las malas prácticas del mercado. El deber del SERNAC de velar por el cumplimiento de la LPC se encuentra expresamente consagrado en su artículo 58 letra g). Este Servicio no tiene facultades para cursar infracciones de oficio, por tanto, su tarea de protección de los derechos de los consumidores se basa esencialmente en denunciar las infracciones a la Ley que constate por medio de su vigilancia, y por medio de los reclamos interpuestos por consumidores. El legislador estableció la facultad del SERNAC para accionar por sí mismo en los casos que se vulneren los derechos de los consumidores el inciso tercero del artículo 58 de la LPC. Se puede advertir que la LPC no establece en modo alguno la restricción que alega la contraria, y el SERNAC puede iniciar procedimientos judiciales de carácter infraccional ante Juzgados de Policía Local cuando detecte incumplimientos a la LPC.

Por tanto, solicita rechazar de plano y con costas la argumentación de SKY.

QUINTO: Que a fojas 115 y siguientes la parte denunciante de SERNAC viene en objetar y observar documentos, señalando en lo esencial que los documentos acompañados por la denunciada no guardan relación con el caso de marras, ya que estos no acreditan que la denunciada haya incluido la información en la publicidad objetada y materia de estos autos.

SEXTO: Que a fojas 118 y siguientes rola escrito Téngase presente de la parte denunciante de SERNAC.

SEPTIMO: Resolviendo la excepción de Incompetencia del Tribunal opuesta por la parte denunciada, esta se rechazará por los siguientes fundamentos: Al SERNAC le asiste como función esencial el velar por la protección de los intereses generales de los consumidores y, dentro de este entendido, cuenta con la habilitación procesal para ejercer las acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo. La expresión "*intereses generales de los consumidores*" que utiliza el artículo 58 de la Ley 19.496 es una acepción más amplia que el "*interés colectivo o difuso*" que menciona el artículo 50 de la misma ley, toda vez que por interés general se entiende el interés de la

sociedad, utilizándose generalmente como sinónimo de interés público o bien común y no como grupo determinado y específico de personas.

El interés general engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley 19.496. Cuando el SERNAC actúa en resguardo del interés general -cuyo único legitimado activo es él- el objeto es la sanción del proveedor, que con su conducta ha infringido normas de la Ley 19.496 que afectan el interés general de los consumidores. El interpretarlo de modo diverso, en un sentido restringido, implicaría que en la práctica el SERNAC carecería de las herramientas necesarias para cumplir debidamente con la función que la ley le ha encomendado. La defensa del interés general no conlleva avalar derechos subjetivos, como sí ocurre con las acciones de interés colectivo o difuso, las que podrían implicar indemnizaciones a los consumidores. El interés general únicamente avala intereses públicos, que en el caso del artículo 58 letra g) se expresa en el ejercicio de las facultades fiscalizadoras y administrativas que le caben al SERNAC.

Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la ley 19.496 implica poner en conocimiento del tribunal competente las infracciones en que ha incurrido un proveedor, sea que exista un consumidor afectado, un conjunto determinado o determinable de consumidores afectados, o la sociedad toda. En el caso de autos, su interés y mandato legal emana del último concepto.

OCTAVO: Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, y entendiéndose por sana crítica aquella que nos conduce al descubrimiento de la verdad por los medios que aconseja la razón y el criterio racional puesto en juicio, este sentenciador concluye que, en virtud de las probanzas acompañadas por las partes y que rolan en el proceso, se encuentran acreditadas las infracciones cometidas por la denunciada a los artículo 3 letra b) en relación al artículo 1 número 3, 30 incisos 1, 2 y 4, y 28 letras c) y d), todos de la Ley 19.496.

Este sentenciador puede apreciar que en la pieza publicitaria denunciada, perteneciente a la campaña SKY DAYS publicada en una página del diario La Tercera, que rola a fojas 44, se informan en su parte inferior ciertas características de la oferta y condiciones de contratación que son relevantes para el consumidor, pero se encuentran escritas en un tamaño de letra tan minúscula que dificulta el acceso a la información para el consumidor promedio. La letra en cuestión difícilmente alcanza los 2 milímetros de tamaño, siendo prácticamente ilegible a simple vista. Se puede apreciar que este tamaño de letra no guarda proporcionalidad alguna con el utilizado en el resto de la pieza publicitaria. A mayor abundamiento, respecto al contraste de colores utilizados en el anuncio, se observa que el fondo del mismo es color morado, y la letra en que se informan estas

condiciones, en la parte inferior del aviso, es de un tono lila más claro, muy similar al fondo y prácticamente transparente. Todo lo señalado, a saber, el tamaño ínfimo de la letra y su poca visibilidad, apunta hacia una manifiesta intención por parte de la denunciada de privar por esta vía al consumidor de su derecho a la información sobre la oferta, interesado únicamente en captar la atención y seducir al público con la promesa de obtener pasajes aéreos por un valor desde \$1.990, sin prestarle acceso adecuado a la información sobre las demás características y condiciones de estos pasajes.

Luego, si bien es efectivo que las tasas de embarque no son parte del precio, o sea no son la contraprestación obtenida por la aerolínea por el servicio de transporte aéreo prestado, ni tampoco constituyen impuestos, esta precisión sobre la naturaleza jurídica de las tasas de embarque es precisamente una de las circunstancias que los proveedores saben a la perfección con motivo de la profesionalidad de su giro, pero no así los consumidores. El consumidor promedio no va a tener el mismo conocimiento que tiene un proveedor de transporte aéreo sobre cuál es el destino y finalidad de las tasas de embarque, ni de quien las percibirá posteriormente. Por el contrario, desde su perspectiva, un consumidor entiende que son parte del valor total que debe pagar a una aerolínea, para acceder a sus servicios de transporte aéreo y viajar. Esta precisamente es la asimetría en la información que se advierte que existe entre las partes en una relación de consumo, y es lo que el legislador pretende salvar con las normas relativas al derecho a la información. Por ello, el interés manifestado por el SERNAC en que el valor de las tasas de embarque se informen al público consumidor es plenamente justificado: Siendo el valor de las tasas de embarque un alto porcentaje del monto total que el pasajero deberá pagar para poder en definitiva viajar, es esencial que a éste se le provea oportunamente con una adecuada información sobre ellas. La denunciada alega que no es posible señalar de antemano el valor de las tasas de embarque, dado que estas varían según el aeropuerto y la distancia del viaje. Sin embargo, en el caso que nos ocupa, este sentenciador ha estudiado las capturas de pantalla acompañadas por la denunciada, y se observa que a fojas 87 se encuentran los destinos para los cuales aplicaban los precios ofertados de "tarifa light". En todos los pasajes que se ofrecían con la tarifa mínima "desde \$1.990" -a saber, los viajes con destino Copiapó, La Serena, Antofagasta-La Serena y Concepción- las tasas de embarque tenían el mismo valor, y la tarifa final mínima por tramo era para todos estos vuelos la misma: \$9.396. Por tanto, la alegación de la denunciada en atención a que las variaciones en los montos de las tasas sea un impedimento para informarlas de antemano se ve a todas luces desvirtuada. Este sentenciador puede apreciar que, en definitiva, ningún pasajero podría haber accedido a comprar pasajes por una tarifa en oferta "desde \$1.990", sino que lo mínimo que debería desembolsar el pasajero sería siempre \$9.396. Dejar de señalar esto en la publicidad

es privar a los consumidores de una información básica, a la que SKY tuvo siempre acceso, y ese intento por seducir o motivar a los consumidores publicitando precios bajos que en definitiva no se cumplirán, es claramente constitutivo de infracción.

Que no se haya estampado un reclamo con motivo de la mencionada publicidad, o incluso que ningún consumidor haya concretado una conducta de consumo motivado por esta confusión, no implica que la conducta mencionada no constituya una falta de profesionalidad del proveedor, y debe ser sancionada.

Por último, es necesario señalar que, tal como indica la parte denunciante de SERNAC al objetar y observar documentos, el hecho de que SKY entregue mayor información en su página web no descarta la infracción en la que se incurre en la publicidad objetada, que se debe considerar por sí sola, y debiera bastarse a sí misma para informar suficientemente al consumidor. Como se señaló anteriormente, al momento de evaluar si el anuncio publicitario publicado entrega información veraz y oportuna a los consumidores, éste se observa muy deficiente.

Sin perjuicio de lo expuesto, se rebajará la multa, considerando que los montos solicitados por la parte denunciante aparecen como excesivos, y asimismo, cada parte asumirá sus costas.

Y visto las facultades que me otorga las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

RESUELVO:

NO HA LUGAR a la excepción de incompetencia opuesta a fojas 58 y siguientes, de acuerdo a lo expuesto en el considerando SEPTIMO.

HA LUGAR a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénase a SKY AIRLINE S.A., representada legalmente por don HOLGER PAULMANN MAST, individualizados precedentemente, a una multa de (30) treinta Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro del quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

No se condena en costas a la parte denunciada, por no haber sido totalmente vencida.

Ejecutoriada que sea la presente sentencia, Dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívense estos antecedentes en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular FERNANDO MESA-CAMPBELL CERUTI;
Autoriza don EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ, Secretario Titular
del Tribunal.



JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE HUECHURABA

HUECHURABA, seis de diciembre de dos mil diecisiete.

A solicitud de la parte denunciante, certifico que la sentencia de autos, se encuentra ejecutoriada, con su multa pagada.

CAUSA ROL N° 7.337-2017-8

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'C' followed by several loops and a final flourish.

UNIDAD DE
HUSCHURABA
 mejor es posible

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

25527

RE	SKY AIRLINE S.A.
MICILIO	
TRIBUTO	

RUT	088417000-1
FOLIO	97079
CAJERO	ALBERTO FLORES

PAGA MULTA POR INFRACCION A LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR 19.496, ROL 7.337-2017-8

U
N
I
D
A
D
G
I
R
A
D
O
R
A

CUENTAS	VALOR
115-08-02-001-001-000	1,400,760
SUB TOTAL	1,400,760
I.P.C.	0
INTERESES	0
TOTAL A PAGAR	1,400,760

1. Valido unicamente con la firma y timbre del Cajero Municipal.
2. La presente Orden de Ingreso Municipal, debera exhibirse en un lugar visible para la fiscalizacion de los Señores Inspectores Municipales.
3. Pagos fuera de plazo devengara el reajuste correspondiente y una multa de 1.5% por mes de atraso.
4. Recuerde, el pago de su Patente Comercial vence el 31 de enero y 31 de julio de cada año o el próximo dia hábil siguiente.
5. Toda modificación de razón social, representante legal, socios, fusión, absorción, división, rut, transferencias y/o traslados, deben ser comunicados al Departamento de Patentes Comerciales.
6. La construcción de obras de urbanización o de edificación de cualquier naturaleza, sean urbanos o rurales, requeriran permiso de la Dirección de Obras Municipales, a petición del propietario, de conformidad a la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones.

UNIDAD GIRADORA
JUZGADO POLICIA LOCAL

FECHA DE EMISION
 04/12/2017

FECHA DE PAGO
 04/12/2017

VENECIMANA DE PAGO
 04/12/2017

PAGADO
 Huschuraba Cajero

A SS. PIDO: tener por consignada la multa y decretar el archivo de la causa para todos los efectos legales.

[Handwritten signature]