



HUECHURABA, a diecinueve de marzo del año dos mil diecinueve.

ROL N° 25.575-2018

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes, **DANIELA FRANCISCA AGURTO GEOFFROY**, abogada, Directora Regional Metropolitana, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en adelante **SERNAC**, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor **JETSMART SPA**, representada legalmente por **ESTUARDO ORTIZ**, cuyo rut ignora, ambos con domicilio en Avenida Del Valle Sur N° 650, oficina 52, Ciudad Empresarial, comuna de Huechuraba, por incurrir en infracción a los artículos 3 inciso 1° letra b), en relación al artículo 1 número 3, incisos 1° y 4°, 30, 28 letra d) y 33 de la ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, conforme los antecedentes de hecho y de derecho que en lo esencial a continuación se exponen:

LOS HECHOS: El Servicio en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso 1° del artículo 58 de la citada ley, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información y publicidad que el mismo cuerpo legal establece, procedió a realizar un estudio de publicidad con énfasis en el mercado "*Mercado del transporte aéreo y terrestre de pasajeros*".

El estudio analizó particularmente, el modo en que la publicidad entrega información a los consumidores sobre los viajes y sus precios, tomando en consideración, por una parte, lo que ha significado la irrupción de los vuelos *low-cost* y sus agresivas campañas publicitarias en que difunden sus precios económicos, generando altas expectativas en razón de la promesa de obtener un pasaje a un precio significativamente inferior al que normalmente se pagaba antes de entrar en vigencia este modelo, y por la otra, las promociones y ofertas, que se agudizan en determinadas épocas del año, como es, por ejemplo, la fecha de las fiestas patrias, puesto que aumenta la demanda por servicios de transporte aéreo y terrestre, apareciendo distintas ofertas en los medios de comunicación.

Considerando lo expuesto, el SERNAC analizó la mencionada publicidad de manera de poder identificar las principales transgresiones o falencias informativas.

En el período comprendido entre el 9 de julio y 7 de septiembre de 2018, se registró un total de 34 anunciantes, quienes difundieron publicidad, escrita,



televisión abierta y vía web, 28 relacionadas con servicios de transporte terrestre y 6 con transporte aéreo.

En particular, se detectó que la publicidad de la denunciada lanzada al mercado bajo la campaña denominada: "**PRECIOS ULTRA BAJOS, AHORA Y SIEMPRE**", difundida en su sitio web, <https://jetsmart.com/cl/es/>, con fecha 30 de agosto de 2018, no se encuentra ajustada a la ley 19.496.

En efecto, señala: "**ANTICIPA TU VIAJE Y VUELA, A LIMA DESDE \$ 20.000, POR TRAMO + TASAS, PRECIO FINAL POR TRAMO \$ 50.000**".

Como se aprecia, el anunciante hace un llamado a una venta de pasajes con destino a la ciudad de Lima desde \$ 20.000 pesos, sin embargo, el indicado precio no es el final, por cuanto no se le ha agregado las tasas de embarque nacional e internacional, es decir, se trata de un precio desagregado, que no es veraz y oportuno, y en consecuencia no es comprobable, y al no ser comprobable es inductivo a error o engaño. Se crea en el inconsciente colectivo las expectativas de que, efectivamente se podrán adquirir pasajes desde \$ 20.000 pesos, lo cual no es efectivo. Esta información, presentada de manera secundaria y en letra chica, no es menor, ya que es de público conocimiento que las tasas tienen un valor considerable, lo que al incorporarlo en el precio, éste varía sustancialmente. El proveedor pretende motivar a los consumidores mediante un precio que no es verdadero sino más bien engañoso. El estudio realizó una cotización sobre el precio que efectivamente se deberá pagar para viajar a Lima, sumando tramo de ida y vuelta e impuestos, el valor asciende a la suma de \$ 90.000 pesos. Se utiliza la técnica de difundir un precio principal incompleto, lo que atenta contra el texto expreso de la ley.

Que la ley 19.496, obliga a que toda la información que se consigne en etiquetas, envases o en la publicidad y difusión de los bienes y servicios, debe ser susceptible de comprobación y no debe contener expresiones que induzcan a error o engaño al consumidor. En el caso que nos ocupa, el precio ofrecido no es comprobable, toda vez que no es el "*precio final*", ya que no se ha incluido la tasa.

De lo expuesto, la denunciada incurrió en las siguientes infracciones: *Falta de información veraz y oportuna sobre el precio final, No informar el precio principal en forma completa, incluida las tasas por tramo, Falta de comprobabilidad del precio publicitado y difundido, publicidad engañosa.*



Que los hechos descritos constituyen una clara infracción a los artículos 3° inciso 1° letra b), en relación al artículo 1 número 3, incisos 1° y 4°, 30, 33 y 28 letra d) todos de la ley 19.496.

Que en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley 19.496 y de los hechos que fundan la presente denuncia, el SERNAC solicita que se le tenga como parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales pertinentes.

A continuación, acompañó en parte de prueba, bajo el apercibimiento legal correspondiente: Las impresiones publicitarias del sitio web de la denunciada <https://jetsmart.com/cl/es/>, de fecha 30 de agosto de 2018 y el "Estudio de Publicidad: "El Mercado del Transporte Aéreo y Terrestre de Pasajeros".

**SEGUNDO:** Que a fojas 58, consta la realización del comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, el que se llevó a efecto con la asistencia de la parte denunciante **SERNAC**, representada por su apoderado **ANDRES ABARCA SEPULVEDA**, y la parte denunciada **JETSMART SPA**, representada por su apoderada **CAMILA LIRA URZUA**.

La parte denunciante **SERNAC** ratificó la denuncia de fojas 1 y siguientes, en todas sus partes, y que se condene a la denunciada en el aspecto infraccional, con expresa condena en costas.

La parte denunciada presenta por escrito la contestación a la denuncia. No se hará una reseña de los argumentos expuestos en ésta, pues en la misma audiencia la denunciada aceptó los hechos imputados por el **SERNAC**, solicitando la aplicación del mínimo de las multas, la aceptación quedó sujeta a ratificación dentro de cinco días hábiles. Lo cual se cumplió, según consta en presentación que rola a fojas 78, en donde **RAUL MONTERO LOPEZ**, abogado, en representación de **JETSMART SPA**, ratificó la aceptación de la denuncia de marras efectuada en la audiencia respectiva por la apoderada **CAMILA LIRA URZUA**.

#### **PRUEBA DOCUMENTAL:**

La parte denunciante **SERNAC** ratificó y reiteró la prueba documental que rola de fojas 29 a 44, ambas inclusive, con citación.

La parte denunciada ratificó los documentos acompañados en el primer otrosí del escrito de contestación, esto para el caso de que no se produzca la ratificación de la aceptación.

**PRUEBA TESTIMONIAL:** No se rinde.

**PETICIONES:** No se formulan.



**TERCERO:** Que, analizados los antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica, y en virtud de las probanzas presentadas por el SERNAC, y principalmente que la parte denunciada ha aceptado las infracciones a la ley 19.496 que se le imputan, este sentenciador estima que se encuentra acreditada la responsabilidad infraccional del proveedor **JETSMART SPA**, en la campaña publicitaria del 30 de agosto de 2018, difundida por medio de su sitio web <https://jetsmart.com/cl/es/>, denominada "**PRECIOS ULTRA BAJOS, AHORA Y SIEMPRE**", en la cual no informó en forma veraz y oportuna el precio final de los pasajes aéreos ofrecidos en la publicidad, puesto que la oferta consistía en la compra de éstos, a partir de la suma de \$ 20.000 pesos, sin embargo, en este precio no se incluyeron las tasas de embarque, por lo que, la suma a pagar en definitiva por los pasajes aéreos resultaba considerablemente mayor.

**CUARTO:** En consecuencia, en virtud de los planteamientos expuestos en el razonamiento precedente, se tiene por acreditada la denuncia infraccional efectuada por el **SERNAC** en contra de **JETSMART SPA**, la cual infringió lo dispuesto en los artículos 3° inciso 1° letra b), en relación al artículo 1 número 3, incisos 1° y 4°, 30, 33 y 28 letra d) todos de la ley 19.496. Sin perjuicio de lo cual, al momento de aplicarse la sanción será considerado el allanamiento a la denuncia de parte de **JETSMART SPA**.

Por tanto, visto las facultades que me otorgan las leyes 15.231, 18.287 y 19.496.

**RESUELVO:**

**HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida por el **SERNAC**, a fojas uno y siguientes, en cuanto se condena a **JETSMART SPA**, representada legalmente por **ESTUARDO ORTIZ**, al pago de una multa de cinco (5) Unidades Tributarias Mensuales, la que deberá pagar dentro de quinto día de notificada esta sentencia, bajo apercibimiento del artículo 23 de la Ley 18.287, a vía de sustitución y apremio.

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 **EDUARDO NAVARRO DE LA PAZ**, Secretario Titular del Tribunal.



ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

Nº 111613

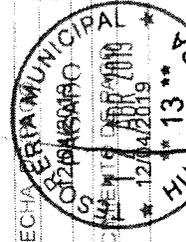
NOMBRE	JETSMART AIRLINES S.P.A.	RUT	076574879-8
DOMICILIO	AV. DEL VALLE N° 650 OF. 61-62	FOLIO	4830
TRIBUTO		CAJERO	ALBERTO FLORES

CAUSA ROL 25575-2018-8, CONSUMIDOR

CUENTAS	VALOR
115-08-02-001-999-006	241,765
SUB TOTAL	241,765
I.P.C.	0
INTERESES	0
TOTAL A PAGAR	241,765

1. Valido únicamente con la Firma y Timbre del Cajero Municipal.  
 2. La Prestadora Ocho, de Registro Municipal, deberá exhibir el original visible para la liquidación de los Servicios Municipales.  
 3. Pagos fuera de plazo, sobrevalorados, no serán aceptados.  
 4. Se permite el pago de los Bienes Personales o por el pago de los Bienes Personales en el extranjero.  
 5. Toda modificación de cargo, se debe realizar dentro del periodo de prescripción de los Bienes Personales y el pago de los Bienes Personales en el extranjero.  
 6. La representación legal, según el Documento de Fideicomiso Compraventa, debe estar en vigencia y debidamente inscrita en el Registro de Bienes Personales, según el Libro de Registros de la Dirección de Crédito y Cobranza Municipal.  
 7. La Dirección General de Bienes Personales, a través de la Dirección de Crédito y Cobranza Municipal, podrá solicitar la información necesaria para la liquidación de los Bienes Personales.

UNIDAD GIRADORA	JUZGADO POLICIA LOCAL
FECHA DE EMISION	12/04/2019
FECHA VENCIMIENTO	12/04/2019



Firma y Timbre del Cajero

C O N T R I B U Y E N T E



JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE HUECHURABA

**HUECHURABA, veintitrés de Abril del año dos mil diecinueve.**

Certifico que la sentencia definitiva se encuentra ejecutoriada.

**CAUSA ROL N° 25575-2018-8**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*