

Corte Suprema, 2 de diciembre de 2013

Servicio Nacional del Consumidor con Latam Airlines Group, antes Lan Airlines S.A.

Rol N°	13695-2013
Recurso	Queja.
Resultado	Rechazado, inadmisibile.
Voces	Acción de interés general, publicidad.
Normativa relevante	artículo 1 N°4, 3 inc.1 letra b), 12,23 y 28 letra d) Ley N°19.496.

Resumen

El Servicio Nacional del Consumidor (en adelante, "SERNAC") interpuso acción de interés general buscando hacer efectiva la responsabilidad de la denunciada de la infracción tipificada en el artículo 1 N°4, 3 inciso 1º, letra b).

Tal infracción a la LPDC se produce con motivo de un error informático de la página web, donde se venden pasajes a la ciudad de Brisbane, Australia por una tarifa errónea equivalente a unos US \$70. A pesar de lo anterior, al momento de realizar una compra de dicho pasaje, el valor aumentaba considerablemente.

Sernac imputa infracciones de publicidad considerando vulneraciones a la veracidad e integridad de la información. Alega que la Ley N°19.496 establece la responsabilidad objetiva en estas infracciones, atendiendo a que el proveedor es una empresa especializada, por lo que la existe un estándar profesional mínimo de calidad, razón por la cual la publicación de un precio determinado, sin tener un procedimiento que permita acceder a la oferta publicitaria hacen que se configure la infracción denunciada.

La denunciada, por su parte, interpuso excepción de incompetencia absoluta del tribunal, considerando que en este caso se encuentra frente a acción del tipo de interés colectivo o difuso, siendo los Tribunales Ordinarios de Justicia de los únicos con competencia para conocer dicha materia. Dicha excepción fue rechazada por el JPL. En cuanto al fondo, pidió el rechazo de la acción, en atención a la falta de existencia de una pieza publicitaria. En este sentido, señala la denunciada que estaba en un proceso de promociones, pero en el cual no se encontraba incluido Brisbane, Australia. Además, señala que el precio de US\$70 es un precio irrisorio e incorrecto para dicho pasaje, considerando que el valor común de dicho vuelo alcanza la suma de US\$ 3.500 de manera habitual. Dicha línea argumentativa fue rechazada por el JPL, acogiendo la denuncia interpuesta por SERNAC y estableciendo una multa de 25 Unidades Tributarias Mensuales.

Ante dicha decisión la denunciada interpuso recurso de apelación. La Corte de Apelaciones de Santiago decide revocar la sentencia apelada, atendiendo a que en su opinión este es un claro ejemplo de un error. Además indica que no hubo afectación alguna a los consumidores, ya que no era posible comprar los pasajes al precio indicado. Agrega que esta es una situación en donde el proveedor actuó negligentemente en los términos del artículo 23 LPDC, pero dio oportuno aviso a los consumidores de su error, no provocando perjuicio patrimonial alguno para estos. Finaliza indicando que este es un caso de publicidad manifiestamente errónea, constituyendo la compra de estos pasajes una posible abuso del derecho por parte de los consumidores.

Contra dicho fallo interpone el SERNAC recurso de Queja, el cual fue considerado por la Corte Suprema como inadmisibile, atendiendo a que en su examen de admisibilidad consideró que de lo expuesto por el quejoso no aprecia la existencia de fundamentos plausibles que den cuenta de un actuar en el que se verifiquen faltas o abusos graves.

Hechos

“SEXTO (Sentencia de primera instancia): (...) Se establece como hecho no controvertido en autos: Que, con fecha 27 de agosto de 2012, al acceder los consumidores al sitio web de Lan, www.lan.com, y buscar pasajes con destino a Brisbane, Australia, estos aparecían con un precio de US \$70 c/u, sin perjuicio de lo cual, al intentar concretar la compra, el sistema informático de la página web, cambiaba el precio a uno de valor superior”

Cuestión jurídica

“TERCERO: Que conforme a la naturaleza extraordinaria del recurso de queja, según se dejó asentado en el fundamento primero, el análisis de procedencia o admisibilidad importa verificar si los antecedentes reseñados aparecen revestidos de fundamento plausible, pues de lo contrario se abstendrá, la Corte, de someterlo a la tramitación ordinaria, pudiendo desestimarlos de plano por medio de una resolución motivada, sin necesidad de pedir informe, conforme a lo establece el N° 19 del Auto Acordado sobre Recurso de Queja.”

Decisión

“CUARTO: Que de lo expuesto por el quejoso no ve ésta Corte la existencia de fundamentos plausibles que den cuenta de un actuar en el que se verifiquen faltas o abusos graves.

De conformidad, además, con lo dispuesto en el No 19 del Auto Acordado de esta Corte Suprema sobre Tramitación y Fallo de Recurso de Queja y letra a) del artículo 549 del Código Orgánico de Tribunales, se declara inadmisibile el recurso de queja interpuesto en lo principal de fojas 7.”

Comentario

De lo fallado por la Corte Suprema, se aprecia una jurisprudencia constante, en donde los recursos de queja son, en una gran parte, desestimados por inadmisibilidad. Esto ya que los jueces de segunda instancia solamente realizan un análisis de las normas legales aplicadas, siendo este ejercicio parte de sus facultades, no siendo el recurso de queja un medio idóneo para la revisión del fondo del asunto.

Aun así, la sentencia de segunda instancia es de importancia en materia de consumo, ya que la Corte de Apelaciones acoge la línea argumentativa del proveedor, quien argumenta que el precio indicado en su página web puede ser manifiestamente erróneo y que, en el caso de que los consumidores pretendan beneficiarse adquiriendo productos con dichos precio, puede ser considerado un “abuso del derecho”.