



L. Municipalidad de Arica
Primer Juzgado de Policía Local

Causa rol 4940- xc.

Arica, a quince de mayo de dos mil catorce.

VISTO.

Se ha iniciado esta causa por denuncia infraccional, presentada en este Tribunal por Rosa Cortés Contreras, Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Rut N° 13.414.547-1, domiciliada para estos efectos en Baquedano N° 343, de la ciudad de Arica, en contra de Agencia de Turismo Baggagge y Servicios Mediales Ltda, ruto 76.036.555-6, representada por Mariana Antelo Cruz, ambos domiciliado para estos efectos en Bolognesi nO434, de Arica, por lo hechos que mas adelante se exponen y que constituyen infracción a los artículos 3 letra a), b), 23 Y 30 de la Ley 19.496 en relación con los artículos 1 y siguientes del Decreto N° 142 de 2009 que establece el reglamento sobre información de precio de productos farmacéuticos, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la misma Ley; Documentos probatorios agregados de fojas 4 a 7 presentados por la parte denunciante; Documentos agregados por la parte denunciante a fojas 12; Documento agregado por la parte denunciada de fojas 13 a 17; Acta de Audiencia Contestación, Conciliación y Prueba de fojas 18 a 21 vuelta; Resolución que indica traer los autos para fallo a fojas 22 y demás antecedentes producidos.

CONSIDERANDO

EN CUANTO A LA PARTE CONTRA VENCIONAL

PRIMERO. Que, a fojas 1, corre denuncia infraccional de la Ley 19.496 presentada por Rosa Cortés Contreras, en representación del Sernac, Servicio Nacional del Consumidor, en contra de Agencia de Turismo Baggagge y Servicios Mediales Ltda, Representado por Mariana Antelo Cruz, conforme los hechos que relata: Con fecha 24 de enero de 2014, mediante visita realizada en las dependencias de la empresa denunciada por la suscrita, quien inviste la calidad de Ministro de Fe del Servicio Nacional del Consumidor.

De la mencionada diligencia practicada, se pudo obtener como resultado la constatación del hecho que la empresa denunciada no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente en lo que dice relación con su deber de dar conocimiento de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan.

En la especie, realizada la visita con fecha 24 de enero de 2014, la ministro de fe, constato en terreno que la Agencia de Turismo Baggagge Ltda, no tiene a la vista del público el precio de los servicios turísticos que ofrece.

Agrega que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a los artículos 3 letra a), b), 23 Y 30 de la Ley 19.496, en relación con los artículos 1 y siguientes del Decreto N° 142 de 2009 que establece el reglamento sobre información de precio de productos farmacéuticos, en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la misma Ley;

SEGUNDO. Que, a fojas 18 a 21 vueltas, corre comparendo de estilo con la asistencia de la parte denunciante Sernac, representada por Yasna Zepeda Lay, quien ratifica la denuncia infraccional presentada con fecha 31 de mayo de 2014, que consta de fojas 1 a 3 de estos autos, solicitando se tenga como parte integrante de este audiencia. La asistencia de la parte denunciada Agencia de Turismo Baggagge Ltda., representada por Mariana Antelo Cruz, quien señala que son una Empresa Certificada, por lo tanto tienen un sello de calidad de Turismo otorgado por Sernatur. Para contar con este sello, deben estar certificados con alguna norma de procedimientos turístico. En este caso cuentan con la ISO 9001/2008 Y con NCH 3067. El procedimiento de venta dice, que cuando entra un cliente a la empresa cuenta con un manual de venta a su disposición, este consta con los precios detallados por categoría de Hotel y cantidad de personas, además, los programas detallados que indican claramente inicio, itinerario, regulaciones. Cuando el pasajero hace la consulta a la ejecutiva de ventas, esta además le entrega el programa detallado y le explica verbalmente el itinerario, tipo de pago, visualmente con mapa la ruta, foto de los hoteles, trenes, buses, etc, ese es el proceso de venta, lo que sería la cotización de cualquier programa. Si el pasajero confirma, se le entrega un contrato de servicio que indica claramente, de forma destacada, lo que incluye, lo que está adquiriendo en servicios, el total a pagar y la forma de pago,

Nosotros como empresa, contamos con un pendón donde resume las opciones que el pasajero tiene para elegir. Al ser una pequeña empresa, no podemos imprimir pendón cada semana que se van actualizando los precios con el cambio del dólar. Cuando la persona autorizada del Sernac visito la empresa, la ejecutiva de ventas cumplió con el procedimiento, cabalmente, tomando en cuenta que la persona a la que atendía era una clienta más, ya que recién a la mitad de la entrevista recién se identifico.

El Tribunal de acuerdo a la Ley llama a las Partes a conciliación la cual no se produce.

TERCERO. Que, en el comparendo de estilo las partes presentaron los siguientes antecedentes probatorios:

La parte denunciante rinde prueba testimonial: comparece: a) Daniela Vallejos Vallejos, 28 años, nacionalidad chilena, soltera, rut nO16.226.594-6, domiciliada en Baquedano nO343, Arica, a fojas 18 vlta; Quien señala que el día 24 de enero, aproximadamente a las 14:20 hrs, la Directora de Sernac Arica, y la abogada de Sernac realizaron una visita, en la calidad de Ministra de fe, a la Agencia de Turismo y Servicios Mediales Baggagge, con el fin de constatar si esta tenía los precios exhibidos. En ese momento se encontraban dos funcionarias de la empresa, la primera la Srta. Daniela Muñoz y Srta. Berrios, con las que la Directora sostuvo una conversación. Al no tener los precios exhibidos, la Directora de Sernac, constato los hechos en una constancia de visita, la que se entrego una copia a la empresa, por los que la abogada procede a tomar fotografías, en ese momento yo me encontraba en la puerta del local ya que las acompañe en esta visita.

En la visita realizada el 24 de enero, quedo en evidencia que la Agencia de Turismo solamente tiene exhibido carteles con los tour que ofrece, pero ninguno de estos presenta los precios exhibidos al público. Debido a esto, para conocer los precios, se debe consultar con los funcionarios que estén presentes, los cuales les informan de manera verbal. Debo mencionar que unos meses antes, fui como consumidora a consultar los precios los cuales en esa oportunidad tampoco estaban exhibidos y no contaban con ningún registro donde se mostraran los precios, todo era consultado de manera verbal.

b) Comparece, Rosa Cortez Contreras, 35 años, nacionalidad chilena, casada, rut n° 13.414.547-1, domiciliada Baquedano nO343, Arica, afojas 19 vlt; Efectivamente, el día 24 de enero del presente año, a las 14:21 de la tarde, me presente en mi calidad de Ministro de Fe, en calle Bolognesi n° 434, que corresponde a la Agencia de turismo Baggage, con el objetivo de constatar en terreno, posibles infracciones a la Ley del consumidor, allí me entreviste con las únicas dos personas que se encontraban en el lugar, la Srta. Daniela Muñoz y Suelen Berrios. Lo que pude constatar allí, es que no existían los precios de los servicios turísticos que ofrecen, cuando hablo de que no existían, era que no se exhibían a la vista del consumidor, los precios. De acuerdo a lo que indicaban ambas personas con las que me entreviste, estos los entregaban verbalmente. Con esta información construí un documento que es el borrador del acta de Ministro de Fe, además de una constancia de visita, la cual fue firmada por las personas que se encontraban en dicho lugar y mi persona. Este último documento fue construido en dos copias idénticas, quedando una de ellas en poder de la empresa y otra en mi poder, luego de esto me dirigí a la oficina y transcribí el borrador en un documento digitalizado el cual imprimí y firme.

A la vez señala, que no es posible ver los precios exhibidos al consumidor, inclusive desde la misma agencia me informaron que estos se decían verbalmente, estos no se exhibían en un letrero, siempre debía de intermediar uno de los dependientes de la agencia.

La parte denunciada de Agencia de Turismo Baggage: Rinde la siguiente prueba Testifical, Comparece Fernando Salgado Aravena, 43 años, nacionalidad chileno, soltero, rut n° 10.731.836-4, domiciliada Insula nO480, block 5 depto 53, pacifico norte 3, Arica.

La parte denunciante formula tacha en contra del testigo toda vez que manifestado ser dependiente de la empresa Baggage y tener contrato indefinido de trabajo por lo cual se configuran los requisitos del art 358 nO 4 y 5 del código de procedimiento civil, el cual señala causales de inhabilidad para declarar de los testigos, por tanto solicito se acoja la tacha formulada.

El tribunal estima que, el simple hecho de trabajar para una determinada persona, no configura la causal de "dependencia" que altere la imparcialidad exigida por ley al testigo.

En relación a la tacha formulada por la denunciada al testigo, Fernando Salgado Aravena, basta para desestimarla en estos juicios, considerar que la prueba se aprecia conforme a las reglas de la sana crítica, conforme al artículo 14 de la Ley nO 18.287.

El testigo indica lo siguiente: Tengo un problema de poder expresar en frase lo que dice la Ley en sus últimos artículos sobre el procedimiento de las personas que van a fiscalizar o inspeccionar el establecimiento, por cuanto la persona que lo atendió que depende directamente el jefe comercial narra que llega la persona en cuestión y solicita información de un programa, sin identificarse como inspector del Sernac, cosa que hace después, es cuando la encargada de venta entra en acción y le muestra incluso el contrato que se le hace al cliente y el manual de venta, incluso se le muestra al cliente cuando viene. Documentos que se presentaran más adelante.

Señala que el artículo 30, acerca de la publicación de los precios, se menciona que "cuando el consumidor no pueda ver el precio deberá tener un manual o una lista de precios" lo cual nosotros lo tenemos y lo cual la Directora de Sernac lo tuvo a la vista, lo cual significa que estaba en un lugar de acceso al cliente.

CUARTO. Que, en el indicado comparendo de estilo la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental:

Ratifico los documentos acompañados de fojas 4 a 7 de estos autos. Acompaño los siguientes documentos con citación,

1.- Un set de 3 fotografías, tomadas en la Agencia de Turismo Baggagge con fecha 24 de enero de 2014, suscrita por la Ministro de Fe de Sernac, Rosa Cortes Contreras, que corre a fojas 12, las cuales detallo de la siguiente forma:

- En la primera fotografía se exhibe 2 cuadros que señalan la visión, misión y valores de la empresa y en el segundo cuadro se exhibe un organigrama de la empresa Baggagge
- segunda fotografía figura un letrero en que aparecen 6 servicios turísticos ofrecidos por la Agencia Baggagge.
- La tercera fotografía que se encuentra en parte inferior del documento figura la ministro de fe de sernac y la encargada del local, durante su visita como ministra de fe.

El Tribunal tiene por acompañado los documentos con citación.

Prueba documental de la parte denunciada: Acompaña los siguientes documentos con citación:

1.- Extracto de nuestro manual de procedimiento donde esta de la pagina 1 a la 4 código BGG 01 reservas y ventas, que habla del procedimiento de venta, donde se menciona el manual de venta, que corre a fojas 13 a la 16.

2.- Lista de precios que en este momento extraigo del manual de venta de la empresa, manual que tenemos en exhibición, que corre a fojas 17.

QUINTO: Que la prueba rendida por la denunciante antes referida, analizada conforme a las reglas de la sana crítica como lo ordena el artículo 14 de la Ley n° 18.287, aplicable en la especie en virtud de lo estatuido en el artículo 50 b de la Ley n° 19.496, permite dar por establecido que el día 24 de enero de 2014, a las 14:45 horas, la Directora Regional de Arica y Parinacota del Servicio Nacional del Consumidor, doña Rosa Cortez Contreras, que en el local ubicado en Bolognesi nO434, de esta ciudad, donde funciona una Agencia de Turismo Baggagge, que no tenía un listado general de precios a la vista del público.

SEXTO: Que el artículo 3° de la Ley N° 19.496, dispone en sus letras a) y b) lo siguiente:

- a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo; "y
- 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;".

y el artículo 30 estatuye:

"Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

Igual se enunciarán las tarifas de los establecimientos de prestación de servicios. Cuando se exhiban los bienes en vitrinas, anaqueles o estanterías, se deberá indicar allí sus respectivos precios.

El monto del precio deberá comprender el valor total del bien o servicio, incluidos los impuestos correspondientes.

Cuando el consumidor no pueda conocer por si mismo el precio de los productos que desea adquirir, los establecimientos comerciales deberán mantener una lista de sus precios a disposición del público, de manera permanente y visible".

OCTAVO. Que, el sentenciador aprecia que la efectividad de los hechos denunciados; y que estos se encuentran probados; estableciendo que con fecha 24 de enero, en la especie realizada, se constató en terreno que la Agencia de Turismo Baggagge, no cuenta con un listado de precios sin embargo existe un manual de venta, pero para conocer los precios se requiere la intervención de un intermediario (vendedor).

Lo cual constituye infracción al artículo 3° letra b), 23 Y 30 de la LelJ 19.496.

Con lo reflexionado y no existiendo otros antecedentes que ponderar y vistos los artículos 1, 2, 2 bis, 20, 21, 23, 24, 50, 50 G, 51 Y 61 de la Ley 19.496, sus modificaciones y disposiciones pertinentes de la Ley 18.287 sobre procedimiento ante los Juzgados de Policia Local.

DECLARO:

EN CUANTO A LAS TACHAS DEDUCIDAS.

PRIMERO: No se acoge la tacha deducida en contra Fernando Salgado Aravena, por no constituir los presupuestos de hecho de la causal de tacha.

EN CUANTO A LA ACCION CONTRA VENCIONAL.

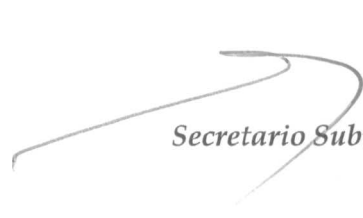
SEGUNDO: Se acoge la denuncia de fojas 1, en contra de la Agencia de Turismo Baggagge, rut n° 76.036.555-6, representada por Mariana Antelo Cruz, solo en cuanto se condena a pagar, una multa de 10 unidades Tributarias Mensuales, por infringir el Art. 3 letra a) y b), 23 y 30 de la Ley 19.496, en concordancia con el Artículo 24 de la Ley 19.496.

ANOTESE, NOTIFIQUESE PERSONALMENTE y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Sentencia pronunciada por don GABRIEL AHUMADA MUÑOZ, Juez del Primer Juzgado de Policía Local de Arica, y autorizada por don EDUARDO URRUTIA GOMEZ, Secretario Subrogante del Tribunal.

Es copia original.


RAUL IBÁÑEZ VERDUGO
RECEPTOR JUDICIAL
24/05/2014


Secretario Subrogante