



TERCER JUZGADO DE POICIA LOCAL
AV. VALPARAÍSO 1055, P.2
VIÑA DEL MAR
msl

ROL: 7395-13 Act. A. Morgado
FOJAS: 53 (cincuenta y tres)

VIÑA DEL MAR, a treinta y uno de julio de dos mil catorce.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que, a fs. 1 don Nicolás Corvalán Pinto, Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Valparaíso, y en su representación, domiciliados en calle Melgarejo N°669, Piso 6, Valparaíso, deduce denuncia por infracción a la Ley 19.496, en contra de VIRTUALIA S.A., representada por su administrador o jefe de local, con domicilio en Avda. Vicuña Mackenna N°1962, Ñuñoa, Santiago, en razón de los siguientes hechos: Que con fecha 2 de Abril de 2013, ingresó el reclamo caso 6847987, efectuado por don MANUEL ENRIQUE MARÍN GONZÁLEZ, cédula de identidad N°16.202.768-9, domiciliado en Alvarez N°1822, Depto. 2005, Torre B, Viña del Mar, quien denunció un incumplimiento de las condiciones de un programa de viaje a Cuba. Denuncia que no se realizó un tour programado, obligando al denunciante a tomarlo por su propia cuenta (\$250.000.- aproximadamente). Por intentar compensar el tour perdido, el consumidor pierde un día en el destino siguiente (Varadero), con un costo aproximado de \$250.000.- Que, se envió carta al proveedor con el objeto de que contestara el reclamo, el que no fue respondido.

2.- Que, a fs. 37 se realizó el comparendo decretado en autos, con la asistencia de la parte denunciante de SERNAC, representada por doña María Malina Marín, y de la parte denunciada de VIRTUALIA S.A., representada por don Giorgio Arata Solar, acto en el cual ésta parte contesta la denuncia por escrito que, agregado de fs. 34 a 36, se tuvo como parte integrante del comparendo.

3.- Que, contestando, la denunciada señala que el reclamo del Sr. Marín González se encuentra solucionado con anterioridad a la denuncia de autos; que se le pidió disculpas y que la única suma de dinero desembolsada por el afectado a raíz del problema ocurrido es de \$80.000.-, suma que le fue transferida a su cuenta corriente el día 12 de Abril de 2013, aceptada por el consumidor, todo lo que consta en correos electrónicos que acompaña. Atendido lo anterior, solicita se le absuelva de toda sanción, o en subsidio, se aplique el mínimo de la multa que establece la Ley del Consumidor.

4.- Que, de fs. 15 a 26 la parte denunciante acompañó los siguientes documentos: a) reclamo N°6847987 efectuado ante SERNAC; b) cupón Agrupémonos.c. N°97584702; c) carta y mensaje de Solways dirigida al Sr. Marín; d) Plan charter que contiene descripción de coberturas de seguros; e) pasaje emitido por Turis Club Operadores; y f) folleto de información sobre el viaje.

5.- Que, la parte de Virtualia S.A. acompañó de fs. 27 a 33, impresiones de correos electrónicos sostenidos entre la denunciada y don Manuel Marín González.

6.- Que, con respecto a los documentos aportados por las partes, cabe precisar que la denunciada da cuenta de las características y condiciones de estadía y programación para un viaje a las ciudades de La Habana y Varadero, entre otros, el programa (8 días/7 noches) hoteles singularizados para el alojamiento en ambas ciudades (1 noche en La Habana, hotel Arenas Doradas, Varadero) City tour, y fechas para su realización entre ellas, la elegida por el reclamante ante el SERNAC, don Manuel Marín González, según consta de los pasajes de fs. 25 y 26 vta.

CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL
VIÑA DEL MAR,
07 AGO. 2014
SECRETARIO

Por otra parte, las impresiones de correos electrónicos de fs. 30 a 33 refieren un reclamo del Sr. Marín relativo a un cambio de hotel en La Habana, la no realización de un tour programado y que debió realizar a su costo por aproximadamente \$ 80.000.- Y que a modo de compensación se realizó al día siguiente, perdiendo con ello un día en Varadero, y retraso en el transfer al Aeropuerto; las disculpas ante tal situación de la proveedora y la transferencia de la suma indicada al consumidor.

7.- Que, de fs. 42 a 45, la parte denunciante rindió la prueba testimonial de los testigos don **Manuel Enrique Marín** González, cédula de identidad N°16.202.768-9, y doña **Constanza Elena Núñez** Cárdenas, cédula de identidad N°16.994.328-1, ambos tachados por la denunciada a fs. 42 y 43 vta. por cuanto, respecto del primero, al tratarse del consumidor contratante del servicio y que reclamó ante el SERNAC, refleja tener un interés económico, como asimismo, que al haber expresado que el actuar de la denunciada ha sido incorrecto y denunciarla, carece de imparcialidad, pues experimenta una manifiesta enemistad en su contra, estimando aplicables las causales de inhabilidad establecidas en el Art. 358 Nos. 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, mismas causales que estima aplicable respecto de la segundo testigo, pues al ser pareja del consumidor contratante, refleja tener también interés económico en el juicio, y enemistad manifiesta en contra de la denunciada. Tales tachas serán desestimadas, teniendo presente para ello que en el procedimiento ante juzgados de policía local no procede dar aplicación, del mismo modo que en el orden civil, las normas que permiten configurar eventuales inhabilidades para declarar en calidad de testigo, por tratarse de un procedimiento de naturaleza esencialmente infraccional, cuyos antecedentes corresponde sean apreciados de conformidad a las reglas de la sana crítica.

8.- Que, los testigos declaran lo siguiente: el Sr. Marín, que en el mes de Febrero de 2013 compró un paquete turístico a Cuba, que consistía en tres días en La Habana y cuatro días en Varadero, incluyendo traslados de aeropuerto a hotel y viceversa, ciertos hoteles y un tour por la ciudad de La Habana. Que, al llegar a La Habana los llevaron a un hotel que no estaba en el paquete inicial, de nivel inferior al contratado y que estaba fuera de la ciudad y no el centro de la Habana, como había sido contratado. Que el tour a realizar el segundo día en La Habana, no se efectuó sin advertencia previa, por lo que decidieron hacerlo por su cuenta. Que la empresa, el objeto de recompensar ese día, les ofreció un tour al día siguiente, el cual no tenían opción de decir que no porque no existía la posibilidad de enviarlos a Varadero, que era lo que correspondía al tercer día, por lo que perdieron un día en Varadero. Que el último día en Varadero, no llegó el bus que debía trasladarlos al aeropuerto, por lo que se fueron por sus propios medios. Además, al hacer efectivo el seguro médico que estaba incluido en el paquete turístico, tuvo que realizar llamadas desde La Habana, a su costo, para poder activarlo. Que le reembolsaron \$80.000.- en circunstancias que habían gastado esa suma por persona, sin contar el día perdido en el hotel en Varadero, la diferencia de los precios en el cambio del hotel, el costo del taxi del hotel al aeropuerto que fue de \$25.000.- por dos personas, y el costo de las llamadas al seguro médico que fueron en \$35.000 a \$40.000.- aproximadamente. La Srta. Núñez, declaró que el paquete comprado eran dos días en La Habana y cinco en Varadero. Que, fueron cambiados a un hotel que quedaba fuera de la ciudad. El segundo día tenían un tour programado y no los llevaron, por lo que tuvieron que hacerlo por su cuenta. El último día se enfermó y al querer cobrar el seguro, no había señal de internet en el hotel. Que, el último día no los fueron a buscar y tuvieron que tomar un taxi, a su costo.- Que, los gastos que hicieron extras fueron de aproximadamente \$600.000. Preguntada, expresó que la empresa recompensó a Manuel con la suma de \$ 80.000.- por los dos, con respecto al tema del tour.

9.- Que, las declaraciones de los testigos de autos, han de tenerse por ciertas, toda vez que más allá de una divergencia menor entre ellos en cuanto al número de días que correspondía estar en las ciudades de La Habana y Varadero, se encuentran contestes en cuanto a la estadía en un hotel

distinto al pactado y la no realización de un tour programados en la primera ciudad, y problemas con el traslado hacia al aeropuerto desde la segunda ciudad.

10.- Que, la denunciada en su contestación, no ha controvertido los hechos en que la denunciante funda su pretensión sancionatoria, limitándose a expresar que la situación relacionada por SERNAC en su libelo se encuentra solucionada con anterioridad a la denuncia de autos, mediante una compensación económica otorgada por su parte al consumidor Sr. Marín González.

11.- Que, el descargo efectuado por VIRTUALIA S.A. no desvirtúa el mérito de la denuncia de autos, toda vez que ella efectivamente no cumplió en forma íntegra las obligaciones que asumió en su calidad de proveedora sujeta a las normas de la Ley 19.496, incumplimiento consistente en alteraciones a las condiciones pactadas respecto a la estadía y programa del viaje contratado para las ciudades de La Habana y Varadero, Cuba, en la forma ya relacionada, incumplimiento que este tribunal tiene por acreditado conforme a los documentos referidos en el numeral 6 de este fallo, las declaraciones de los testigos de autos, y de la propia contestación de la denunciada, hechos constitutivos de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 del cuerpo legal citado.

y teniendo presente lo establecido en los artículos 13 y 14 de la Ley 15.231, artículo 14 de la Ley 18.287 y la Ley 19.496, **SE DECLARA:**

QUE NO SE HACE LUGAR a las tachas de testigos formuladas a fs. 42 y 43 vta. por la parte denunciada.

QUE SE HACE LUGAR a la denuncia interpuesta a fs. 1 por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR (SERNAC), Región de Valparaíso**, representado por don Nicolás Corvalán Pino, en contra de la proveedora **VIRTUALIA S.A.**, representada por don Eugenio Chahuan Zedan, y se la condena a una multa de **DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (2 U.T.M.)**, vigentes al momento de su efectivo pago, por infracción al artículo 12 de la Ley 19.496, sin costas, por estimar el tribunal que la denunciada tuvo motivo plausible para litigar.

Si no se pagare la multa dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que quede ejecutoriada esta resolución condenatoria, el Tribunal impondrá la pena sustitutiva que proceda de conformidad a la ley, despachando orden de reclusión nocturna.

NOTIFÍQUESE a las partes, y ejecutoriado que sea este fallo, remítase copia al Sr. Director del Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Valparaíso.

Pronunciada por el Señor JUEZ TITULAR DEL TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE VIÑA DEL MAR

SERGIO DE TEZANOS PÍNGUEZ
SECRETARIO ASOGADO



CERTIFICO QUE ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL VIÑA DEL MAR, 07 ABR 2014 SECRETARIO