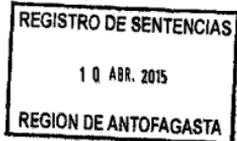


Brander y don

32



Antofagasta, veintiuno de julio de dos mil catorce.

VISTOS:

1.- Que, a fojas doce y siguientes, comparece don MARCELO ANDRES MIRANDA CORTES, abogado, Director Regional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Antofagasta, ambos domiciliados en Pasaje Argomedo N° 269, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "AGENCIA DE VIAJES MAURICE LACLABERE ALLAGA", representado para estos efectos por doña JACQUELINE LACLABERE ANINAT, jefe de local, cédula de identidad N° 7.801.786-0, todos domiciliados en calle Washington N° 2507, de esta ciudad, por infringir la Ley N° 19.496. Expresa que el 30 de enero del 2014, siendo aproximadamente las 17,00 horas, constató y certificó en el local del proveedor denunciado hechos relativos al incumplimiento de la ley en comento, los que a juicio de esa autoridad constituyen infracciones al cuerpo normativo citado. Agrega que en la referida diligencia se constató que el proveedor denunciado no cumple con la normativa legal vigente o, cumpliéndola, lo hace imperfecta o incompletamente, ya que el proveedor no cuenta con publicidad relativa ala oferta o promociones de paquetes o programas turísticos, así como tampoco informa los precios de los servicios que ofrecen, por lo que consultada la persona que se identificó como agente de viajes, doña Jacqueline Laclabere Aninat, de la razón por la que no exhiben precios ni los programas turísticos, ésta indicó que se debe a que como empresa intermediaria sus operadores turísticos modifican constantemente los valores de éstos, por lo que en caso que el consumidor desee conocer el valor y las condiciones de una determinada oferta, promoción o servicio, se le entrega en el momento una cotización con los valores y condiciones del servicio turístico que se requiere contratar. En conclusión, señala el denunciante que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a la Ley N° 19.496, en particular los artículos 1° N° 3, 3° letra b), y 30, por lo que en mérito a lo anteriormente expuesto solicita tener por interpuesta denuncia infraccional en contra del proveedor denunciado, acogerla en todas sus partes, y en definitiva condenarlo al máximo de las multas contempladas en la ley, con costas.

2.- Que, a fojas veintisiete y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante del SERNAC, abogado don Eduardo Osorio Quezada, y de la representante de la parte denunciada doña Jacqueline Adrienne Laclabere Aninat, chilena, casada, profesora de estado, cédula de identidad N° 7.801.886-0, domiciliada en calle Baquedano N° 275, Antofagasta. La parte denunciante ratifica la denuncia de autos, solicitando al tribunal que ésta sea acogida en todas sus partes. La parte denunciada contesta la denuncia verbalmente en los términos contenidos en el acta de comparendo. Llamadas las partes a una conciliación ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante ratifica los documentos acompañados en autos y que rolan de fojas 1 a 11, con citación o bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña cinco fotografías simples de la denuncia efectuada, con citación. Además, hace comparecer a estrados al testigo don EDUARDO ENRIQUE VALENZUELA TAPIA, chileno, divorciado, ingeniero en administración de

Roberto J. ...

empresas, cédula de identidad N° 10.867.360-5, domiciliado en calle Máfil N° 971, Antofagasta, quien sin tacha, legalmente examinado, y que da razón de sus dichos, declara que es funcionario del SERNAC y que el día de los hechos concurrió al local del proveedor "Agencia de Viajes Maurice Laclabere Aninat" a fin de realizar una visita inspectiva en la calidad que le confiere la ley al Director Regional del servicio como ministro de fe, con el fin de constatar la exhibición de los precios de los servicios del proveedor a los consumidores, presentándose ante la encargada que los atendió muy gentilmente a quien le expusieron el motivo de la visita, constatándose que no existían precios a la vista del consumidor de los servicios que prestaban, por lo que el Director solicitó información a la persona encargada la que entregó medios escritos como folletos o cotizaciones, indicando que la dinámica de entrega de precios a los consumidores era personalizada, es decir, se cotizaba el servicio en el momento ante los requerimientos del consumidor en forma directa. Agrega que ella también accedió a que se tomaran fotografías dentro y fuera del local. Se deja constancia que la parte denunciada no rinde pruebas en la instancia

3.- Que, a fojas treinta y uno de autos, rola resolución de fecha diez de julio de 2014 que dispone como medida para mejor resolver traer a la vista la causa rol N° 3.703/2014 de este tribunal.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo infraccional:

Primero: Que, a fojas doce y siguientes de autos, don MARCELO ANDRES MIRANDA CORTES, abogado, Director Regional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Antofagasta, ya individualizado, deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "AGENCIA DE VIAJES MAURICIO LACLABERE ALIAGA", representado legalmente por doña JACQUELINE ADRIENNE LACLABERE ANINAT, fundado en que el 30 de enero de 2014, a eso de las 17,00 horas, constató y verificó en el local del denunciado los hechos que relata y que son constitutivos de infracción a las disposiciones de los artículos 1° N° 3, 3° letra b), y 30 de la Ley N° 19.496, y que se resumen en que el proveedor no informa las tarifas de los servicios que presta, sin cumplir enteramente con las disposiciones del artículo 3° letra b) y 30 de la ley en comento, por lo que solicita se le condene al máximo de las multas contempladas en la ley del ramo, con costas.

Segundo: Que, a fojas veintisiete y siguientes, en el comparendo de prueba la parte denunciada evacuó el traslado conferido expresando que el mercado en que trabaja es muy complejo ya que es difícil mantener en exhibición los productos o servicios en razón que cada pasaje, situación o viaje tienen distintas modalidades por lo que el servicio que prestan al usuario lo hacen en forma personalizada, entregándole toda la información correspondiente al producto o servicio que el cliente está solicitando. Agrega que al momento del requerimiento del usuario cuentan en el local con toda la información necesaria a través de publicidad impresa y folletos, los que se proporcionan al cliente aclarándole cualquier duda que tenga respecto de ellos.

trato juve,

38

indican que estos servicios se contratan generalmente en forma personal por el consumidor, ya sea directamente en las oficinas de la agencia o a través de Internet, y una vez convenidas las características del viaje en cuanto al medio de transporte, itinerario, destinos, precios de los diversos servicios, y todas aquellas demás cuestiones que las partes quieran agregar, como por ejemplo los seguros de viaje, se suscribirán o entregarán los documentos correspondientes, y se pagará el precio convenido a través del sistema que se haya acordado, resultando muy improbable que un consumidor no sea veraz y oportunamente informado de ellos, especialmente cuando la existencia de estos negocios depende fundamentalmente de la satisfacción que reciba el cliente al hacer uso del servicio contratado.

Cuarto: Que, atendido lo precedentemente expuesto, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 340 inciso 1° del Código Procesal Penal, que establece que nadie podrá ser condenado por delito sino cuando el tribunal que lo juzgare adquiriere, más allá de toda duda razonable, la convicción de que realmente se hubiere cometido el hecho punible objeto de la acusación y que en él hubiere correspondido al acusado una participación culpable y penada por la ley, el tribunal absolverá de responsabilidad en estos hechos al proveedor denunciado, de conformidad a lo precedentemente expuesto.

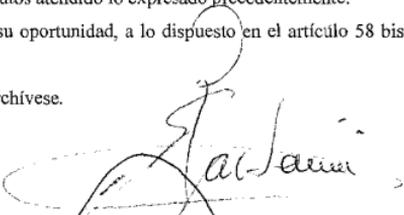
Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B) N° 2, y 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 3°, 11, 14, 17, 18, 22, 23 y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1° N° 3, 3° letra b), 30, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, artículo 340 inciso primero del Código Procesal Penal, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se RECHAZA la denuncia deducida a fojas 12 y siguientes de autos, por don MARCELO ANDRES MIRANDA CORTES, abogado, Director Regional (PT) del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Antofagasta, y se ABSUELVE al proveedor "AGENCIA DE VIAJES MAURICE LACLABERE ALIAGA", representado por doña JACQUELINE ADRIENNE LACLABERE ANINAT, ya individualizados, de responsabilidad en los hechos denunciados e investigados en autos atendido lo expresado precedentemente.

2.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.
Rol N° 3.704/2014



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.
Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.

confirmar y tener 53.



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

Antofagasta, a once de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los considerandos tercero y cuarto que se eliminan y, en su lugar, se tiene además presente:

Que para resolver la cuestión planteada ha de tenerse presente que el artículo 30 de la Ley 19.496 exige a los proveedores dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, pero establece como excepción aquéllos que por sus características deban regularse convencionalmente y tratándose de agencias de viajes, ellas sólo son intermediarias de servicios ofrecidos por terceros.

Además, dada la naturaleza y característica de la actividad de la agencia de viajes, las múltiples alternativas que los consumidores pueden acordar y exigir a la agencia para contratar sus servicios, se torna imposible que estos proveedores den conocimiento preciso al público del precio final de los mismos. Todo lo contrario, la exhibición de precios por servicios genéricos puede incluso inducir a error al consumidor cuando plantee sus exigencias particulares, por lo que procede confirmar la sentencia y absolver a la denunciada.

Por estas consideraciones y visto lo dispuesto en los artículos 1 y 2 de la Ley 19.496 y 18.287, **SE CONFIRMA**, la sentencia apelada de fecha veintiuno de julio del año recién pasado, escrita a fs. 32 y siguientes.

Regístrese y devuélvanse.

Rol 18-2015.

F. 15.360-2015

REGISTRADO

Pronunciada por la Primera Sala, integrada por los Ministros Sr. Oscar Clavería Guzmán, Sra. Jasna Pavlich Núñez y el Fiscal Judicial Sr. Rodrigo Padilla Buzada. Autoriza el Secretario Subrogante Sr. Cristian Pérez Ibacache.



En Antofagasta, a once de marzo de dos mil quince, notifiqué por el Estado Diario la sentencia que antecede.

