

22

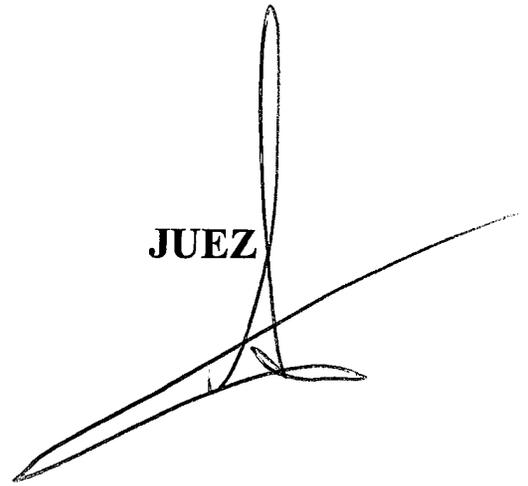
**ROL 4912-2013-ANS**  
**SANTIAGO, Veintitrés** de junio de año dos mil quince.  
Por recibidos los autos con esta fecha, Cúmplase.  
**NOTIFIQUESE**



**SECRETARIO**



**JUEZ**



SECRETARIO

*maria. Pizarro marquez*  
*23-06-2015*



C.A. de Santiago

Santiago, tres de junio de dos mil quince.

A fojas 242 y 243: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia complementaria apelada de dieciséis de enero de dos mil quince, escrita a fojas 207 y siguientes y se la **revoca**, en aquella parte que condena en costas a la parte denunciada y, en su lugar, se declara que se le exime de dicha carga por haber tenido motivo plausible para litigar.

**Se confirma**, en lo demás el referido fallo.

Asimismo, **se confirma** la sentencia apelada de veinticuatro de septiembre de dos mil catorce, escrita a fojas 164 y siguientes.

**Regístrese y devuélvase.**

N°Trabajo-menores-p.local-1565-2014.

Pronunciada por la **Primera Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la ministro señora Dobra Lusic Nadal e integrada, además, por la ministro (S) señora Dora Mondaca Rosales y ministro señora Jenny Book Reyes.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltra. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, tres de junio de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



U

**QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO**  
**CAUSA ROL N° 4912-2013-ANS**  
**Santiago, dieciséis de enero de dos mil quince.**

Dando cumplimiento a lo ordenado por la Ilustrísima Corte de Apelaciones con fecha 7 de enero de 2015, se complementa la parte considerativa y resolutive de la sentencia de fecha 24 de septiembre de 2014, que rola a fs. 164 y siguientes, en los siguientes términos:

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, en el comparendo de estilo de fecha 8 de julio de 2014, cuya acta rola a fs. 95 y siguientes, la denunciada y demandada opone excepción de prescripción de las acciones interpuestas argumentando que los hechos en los que se fundan la denuncia y la demanda ocurrieron el día 11 de febrero de 2013 y que, desde esa fecha, transcurrieron más de seis meses sin que éstas hayan sido legalmente notificadas a la denunciada y demandada y que, por ende, no se cumple con la regla establecida en el artículo 26 de la Ley 19.496 y que tampoco opera en este caso la interrupción de las prescripciones de corto tiempo del Código Civil, en el entendido de que ésta exige la notificación legal de las partes;

**SEGUNDO:** Que, a fs. 96 y siguientes, la denunciante, el Servicio Nacional del Consumidor, evacúa traslado señalando que la denunciada yerra en los cómputos del plazo al que se refiere en su excepción, en la lógica de que la comisión de la infracción denunciada comienza el día 11 de febrero de 2013 y termina el día 16 de febrero de 2013; que, el día 9 de julio de 2013 fue ingresada la denuncia que dio comienzo al Proceso; que, de las fechas mencionadas resulta claro que la acción no se encuentra fuera de plazo; que, el artículo 54 inciso tercero de la Ley 15.231 establece que la prescripción de la acción opera cuando se deduce denuncia, demanda o querrela y que continuará corriendo el plazo de prescripción si es que se paraliza por más de un año;

**TERCERO:** Que, a fs. 100 y siguiente la denunciante y demandante evacúa traslado señalando que el viaje en el que se cometieron las infracciones se inició el día 11 de febrero de 2013 terminó el día 16 de febrero de 2013; que, el día 26 de marzo de 2013 se interpone denuncia por infracciones a la Ley 19.496 ante el Servicio Nacional del Consumidor, la que se encuentra en la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor ante el Tribunal, de fs. 22 a fs 36, la que se resolvió por parte del SERNAC con fecha 13 de junio de 2013, de lo que se desprende que habían 79 días de suspensión del plazo de prescripción, teniendo presente que la notificación fue llevada a cabo el día 2 de octubre de 2013;

**CUARTO:** Que, de la revisión de las acciones y resoluciones registradas en el Proceso, se establece que las infracciones denunciadas ocurrieron entre los días 11 y 16 de febrero de 2013; que, la fecha de la denuncia interpuesta ante el Servicio Nacional del Consumidor fue ingresada el día 5 de abril de 2013; que, la denuncia infraccional que dio inicio al Proceso fue ingresada al Tribunal con fecha 9 de julio de 2013; que, desde la fecha de la ocurrencia de las supuestas infracciones y la interposición de la denuncia transcurrieron menos de 6 meses;



**QUINTO:** Que, la norma especial de prescripción contenida en el artículo 26 de la Ley 19.496 se refiere a un plazo contado desde la comisión de la infracción hasta la presentación de la acción correspondiente, no hace mención acerca de la notificación de la misma; que, la norma mencionada es de carácter especial con respecto al Procedimiento de protección de los derechos del consumidor y no procede aplicar la regla general contenida en el Código Civil;

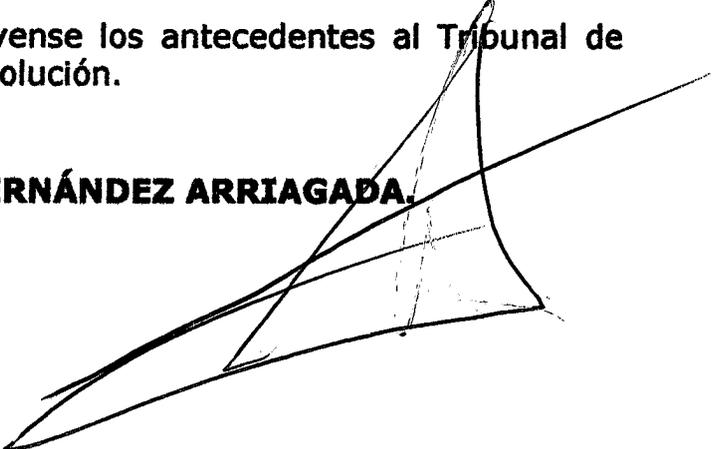
**SE RESUELVE:**

No ha lugar a la excepción de prescripción interpuesta a fs. 95 de autos. Con costas.

Anótese, notifíquese y relévense los antecedentes al Tribunal de Alzada para su conocimiento y resolución.

**DECTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA.**

**JUEZ TITULAR.**



**AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA.**  
**SECRETARIO ABOGADO.**



SECRETARIO ABOGADO  
*Mano José Miguel Huidobro Vergara*  
19-09-2014



1163

**QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO**  
**CAUSA ROL N° 4912-2013-ANS**  
**SANTIAGO, veinticuatro de septiembre de dos mil catorce.**

**VISTOS:**

La denuncia infraccional de fecha 9 de julio de 2013 interpuesta a fs. 22 siguientes por don RODRIGO MARTÍNEZ ALARCÓN, abogado, en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en su calidad de Director (s) del mencionado servicio, ambos domiciliados para éstos efectos en calle Teatinos número 333, piso 2, de la comuna de Santiago en contra de la empresa LUÍS GÓMEZ Y CIA. LIMITADA, nombre de fantasía ATUI TOUR OPERADORES, representada legalmente por don LUZ GUTIÉRREZ CHÁVEZ, ambos con domicilio en avenida Libertador Bernardo O'Higgins número 108, oficina 108, de la comuna de Santiago, por supuesta infracciones a la Ley 19.496; Documentos acompañados por la denunciante, de fs. 1 y siguientes; Se hacen parte y deducen demanda Civil a fs. 63 y siguientes doña LEYLA KARIME CUZMAR ZALDUENDO, domiciliada en pasaje San Joaquín número 1486, Villa Las Palmeras de la comuna de Maipú, doña CLAUDIA MARCELA LORCA GEBHARDT, domiciliada en avenida Ignacio Carrera Pinto número 4802, de la comuna de Macul, doña SOFÍA DANIELA PÉREZ LORCA, domiciliada en avenida Ignacio Carrera Pinto número 4802, de la comuna de Macul, don FERNÁNDO ALEJANDRO CASTRO BARRALES, domiciliado en pasaje San Joaquín número 1486, Villa Las Palmeras de la comuna de Maipú, doña TERESA DE LAS MERCEDES QUINTANILLA ALARCÓN, domiciliada en pasaje Valle del Maipo número 6675, Villa Valle Verde, de la comuna de Huechuraba, don MARCELO BORGES QUINTANILLA, domiciliado en pasaje Valle del Maipo número 6675, Villa Valle Verde, de la comuna de Huechuraba, doña MÓNICA GAMBINO VICUÑA, domiciliada en calle Vaticano número 3821, departamento 301, de la comuna de Las Condes, doña MIRTHA VARELA MORAGA, domiciliada en avenida José Arrieta número 8501, de la comuna de Peñalolén, doña BERTA DE LAS MERCEDES OLMEDO, domiciliada en calle Viana número 967, departamento 1111, de la comuna de Viña del Mar, doña LORENA MILLÁN GUTIÉRREZ, domiciliada en calle Infante número 292, de la comuna de Quilpué y don CRISTÓBAL RODRIGO ARANCIBIA MILLÁN, domiciliado en calle Infante número 292, de la comuna de Quilpue; Declaraciones indagatorias, de fs. 71, 72 y 75; Acta de notificación, de fs. 73; Acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fs. 95 y siguientes; Documentos acompañados por la denunciante, de fs. 103 y siguientes; Documentos acompañados por los denunciantes y demandantes, de fs. 132; Documentos acompañados por la denunciada, de fs. 140 y siguientes; Acta de continuación de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fs. 141 y siguientes; Y,

**CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se procede tener por establecido:

1164

### **EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, la presente causa se inicia por medio de la denuncia infraccional interpuesta a fs. 22 y siguientes por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR en contra de la empresa LUÍS GÓMEZ Y CIA. LIMITADA, nombre de fantasía ATUI TOUR OPERADORES, ambos ya individualizados, por infracción a los artículos 3, 12, 23 de la Ley 19.946 y el artículo 45 letra a), c) y d) de la Ley 20.423; que, en esta se señala que un grupo de 38 consumidores contrataron un paquete de turismo con fecha de partida para el día 11 de febrero de 2013; que, el servicio contratado presentó las siguientes deficiencias, 1.- problemas con el personal: el guía encargado no explicó la información de interés que correspondía a los lugares visitados, se dedicó a dormir casi todo el trayecto, no se contaba con personal para atender a personas de tercera edad y no se atendió correctamente a la señora Uribe quien sufrió un alza de presión, no existía protocolo de seguridad y el chofer del bus condujo durante la mayor parte viaje a exceso de velocidad; 2.- incumplimiento de itinerarios: el itinerario contemplaba la salida para la navegación por el lago Pirehuico desde Puerto Fuy a las 8:00 y el operador llegó tarde por lo que se perdió la embarcación, ante esto el guía informó que a la vuelta tomarían el ferry lo que tampoco ocurrió, todo esto se quiso compensar con un almuerzo en San Martín lo que no era una compensación porque eso estaba contemplado en el programa; 3.- condiciones de traslado y alojamiento: el bus en el que se viajaba no poseía las condiciones mínimas para realizar el viaje contratado, presentaba filtraciones de agua en el techo y no tenía frazadas, con respecto al alojamiento, a causa de atrasos para llegar al hotel los organizadores no permitieron descansar a los pasajeros y se les insistió en pasar de inmediato a cenar, además, las habitaciones que se ofrecían en el paquete contaban con vista al lago, característica que no se cumplió, y a dos pasajeros los trasladaron a otro hotel; 4.- información y coordinación de las actividades: no hubo coordinación de las actividades gastronómicas; y, 5.- actividades engañosas: la degustación en la fábrica de chocolates no era tal y no contaba con guía;

**SEGUNDO:** Que, en el comparendo de estilo, el denunciado contesta la denuncia señalando que el servicio de turismo fue prestado efectivamente y que sólo existieron algunos retrasos que se encuentran debidamente justificados en la industria de turismo y que ocurrieron a causa de la pérdida de los documentos de dos pasajeros y un problema de salud de otra pasajera que tuvo que ser atendido;

**TERCERO:** Que, las partes se encuentran contestes en el hecho de la relación comercial entre los denunciantes particulares y la denunciada, en algunos retrasos ocurridos y en la ocurrencia de un problema de salud de una de las pasajeras;

**CUARTO:** Que, los denunciantes acompañan al Proceso antecedentes que permiten establecer la existencia y características de la relación comercial, la oferta propuesta por el proveedor, el itinerario del servicio y los reclamos por el servicio realizados por diversos medios;

**QUINTO:** Que, rola en el Proceso un disco compacto que contienen tres archivos audiovisuales; que, éstos archivos no contienen datos, fechas, audio o imágenes que permitan a este Magistrado establecer que, efectivamente, éstas corresponden al hecho de la filtración de agua descrita en la denuncia; que, asimismo, los otros hechos constitutivos

165

de infracción descritos en la denuncia tampoco cuentan con medios de prueba que permitan verificarlos;

**SEXTO:** Que, el reconocimiento por parte de la denunciada acerca de algunos atrasos y de un problema de salud sufrido por una pasajera no permite el establecimiento efectivo de tales hechos, en el entendido de que tal reconocimiento es vago y general y que no se refiere a hechos en concreto; que, sobre esto, no existe por parte de las denunciadas la entrega de algún medio probatorio que entregue una descripción concreta de los hechos mencionados o un indicio de la efectiva ocurrencia de éstos ;

**SÉPTIMO:** Que, conforme a lo razonado anteriormente, este Tribunal no cuenta con antecedentes que permitan establecer la existencia de alguna infracción de los artículos 3, 12, 23 de la Ley 19.946 o del artículo 45 letra a), c) y d) de la Ley 20.423;

**OCTAVO:** Que, conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

#### **EN EL ASPECTO CIVIL:**

**PRIMERO:** que a fs. 63 y siguientes doña LEYLA KARIME CUZMAR ZALDUENDO, doña CLAUDIA MARCELA LORCA GEBHARDT, doña SOFÍA DANIELA PÉREZ LORCA, don FERNÁNDO ALEJANDRO CASTRO BARRALES, doña TERESA DE LAS MERCEDES QUINTANILLA ALARCÓN, don MARCELO BORGES QUINTANILLA, doña MÓNICA GAMBINO VICUÑA, doña MIRTHA VARELA MORAGA, doña BERTA DE LAS MERCEDES OLMEDO, doña LORENA MILLÁN GUTIÉRREZ y don CRISTÓBAL RODRIGO ARANCIBIA MILLÁN DEDUCEN DEMANDA civil en contra de la empresa LUÍS GÓMEZ Y CIA. LIMITADA, nombre de fantasía ATUI TOUR OPERADORES, todos ya individualizados, dando por reproducidos los hechos contenidos en la denuncia de fs. 22 y siguientes y solicitando la suma de \$33.000.000.- (treinta y tres millones de pesos) por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, con costas;

**SEGUNDO:** Que, el demandado contesta la demanda señalando la inexistencia de alguna infracción a la Ley 19.496;

**TERCERO:** Que, conforme a lo razonado en los considerandos correspondientes a la parte infraccional de esta resolución, esta Magistratura no cuenta con antecedentes tendientes a probar los hechos constitutivos de alguna infracción a la Ley 19.496 o a la Ley 20.423 y, por ende, tampoco puede establecer algún daño producido a los demandantes a causa de la inobservancia de los derechos de los consumidores; y,

Teniendo en consideración lo dispuesto en las normas de la Ley 19.496, de la Ley 20.423 y las demás pertinentes de la Ley N° 15.231.-

#### **SE RESUELVE:**

**A LA TACHA INTERPUESTA A FS. 141:** Ha lugar a la tacha fundada en el artículo 358 número 5 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que el testigo presentado declara que trabaja como subordinado de la denunciada; que, se rechaza la tacha interpuesta

invocando el artículo 358 número 6 del Código de Procedimiento Civil por no existir antecedentes que denoten un interés de tipo pecuniario en el resultado del juicio por parte del testigo;

**EN MATERIA INFRACCIONAL:**

**No ha lugar** a la denuncia interpuesta a fs. 22 y siguientes.

**EN MATERIA CIVIL:**

**Se rechaza** la demanda Civil deducida a fs. 63 y siguientes. Con costas.

Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez ejecutoriada

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE**, en su oportunidad.

**DECRETADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA.**  
**JUEZ TITULAR.**



**AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA.**  
**SECRETARIO ABOGADO**