

ciento cuarenta --- 140 2

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

POI

Rol N° 3003-E

S
P
E
S
I
N

/ IQUIQUE, Primero de Septiembre de dos mil quince

cumplase. Notifíquese.

Pronunciada por la Juez Subrogante del Primer Juzgado de policía Local de Iquique, doña **NITA PAOLA VALLETTE CHACON.**

3e
.C
LE
e
s

Autoriza el Secretario Subrogante del Primer Juzgado de Policía Local de Iquique, don **JORGE OSVALDO ROJAS ROJAS.**

Iquique, veintiuno de agosto de dos mil quince.

VISTO:

Se reproduce lo expositivo y considerativo de la sentencia en alzada, con excepción de sus motivos Tercero y Cuarto, que se eliminan;

y TENIENDO EN SU LUGAR, Y ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que en el comparendo de prueba, la parte denunciante deduce tachas en contra de los testigos que se presentaron a declarar por la denunciada, a saber, María Henríquez Ponce y Raúl Muñoz Araya, en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, por ser trabajadores de la empresa denunciada, que ha exigido su testimonio.

SEGUNDO: Que dichas inhabilidades serán desestimadas, toda vez que conforme a lo dispuesto en las leyes 18.287 y 19.496, en esta clase de procedimientos, el Juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, por lo que no tienen aplicación las inhabilidades que puedan deducirse al amparo de lo establecido en el Código de Procedimiento Civil.

TERCERO: Que sobre el fondo de la cuestión sometida al conocimiento del Tribunal, no cabe duda que el SERNAC se encuentra habilitado procesalmente para denunciar la comisión de una infracción a la Ley 19.496, conforme a lo establecido en su artículo 58, letra g), que señala que el SERNAC deberá "velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores", evidenciándose que se trata de una normativa que tiene el carácter de cautelar y protectora de los derechos de los consumidores

CUARTO: Que conforme a la denuncia de fojas 1 y siguientes, el hecho infraccional denunciado dice relación con una cotización por un viaje o paquete turístico, solicitada por la Directora Regional del

SERNAC a la Agencia de Viajes Iquitour, en el contexto de una fiscalización, y que al no contener la información sobre el plazo de validez y vigencia de la cotización proporcionada, vulneraría" en su opinión, lo dispuesto en la letra b) del artículo 3° de la Ley 19.496, esto es, "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".

QUINTO: Que valorando los antecedentes probatorios agregados a la causa, conforme a las reglas de la sana crítica, en particular los documentos, entre ellos la cotización de fojas 66, acompañada por la denunciante, aparece que en ella se indican las principales menciones de un documento de ese tipo, como el tipo de programa, pasajes y alojamiento en un hotel determinado, el itinerario, el valor del programa en moneda extranjera y el tipo de cambio a utilizar, sin indicarse la vigencia del mismo, pero tal como consta en los instrumentos acompañados por la denunciada, de fojas 67 a fojas 75, denominados "Confirmación de Servicios", extendidos a 4 personas distintas y en diversas fechas, ahí las menciones son más completas, señalándose además de la fecha límite de pago y anulación, otras relativas a la responsabilidad que asumen los prestadores de servicios turísticos.

SEXTO: Que de lo anterior se sigue que el simple hecho de extenderse una cotización sin la información sobre el plazo de validez y vigencia de la cotización, en caso alguno puede constituir una infracción como la denunciada por el SERNAC, considerando además los dichos de los testigos María Henríquez Ponce y Raúl Muñoz Araya, de fojas 53 y 57, quienes detallaron la manera de proceder en la contratación de servicios turísticos, haciendo una clara distinción entre lo que constituye una cotización y por otro lado una confirmación de servicios, por lo que en la primera se cumple con entregar una información veraz y oportuna

sobre los servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y aquellas características relevantes de los mismos, y en la segunda es posible ya indicar un plazo de vigencia y validez de estos servicios. A lo anterior, se debe agregar que la cotización fue una simulación, extendida sólo por la fiscalización a la que fue sometida la denunciada, es decir, no estaba referida a servicios reales.

SÉPTIMO: Que en consecuencia, al no haberse acreditado la existencia de la infracción denunciada a fojas 1, sólo cabe disponer el rechazo de la misma, y de igual modo desechar el recurso de apelación deducido por el Servicio denunciante.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, se resuelve:

1.- Que SE RECHAZAN las tachas deducidas por la denunciante, en contra de los testigos María Henríquez Ponce y Raúl Muñoz Araya, que depusieron por la denunciada.

11.- Que SE CONFIRMA la sentencia apelada de uno de abril de dos mil quince, escrita desde fojas 103 a fojas 105.

La señora Juez Titular procurará, en lo sucesivo, redactar sus sentencias describiendo y valorando los elementos probatorios que aporten las partes, indicando las razones por las cuales se aceptan o se desestiman, y por último, pronunciándose sobre todas las materias e incidencias sometidas a su conocimiento.

Regístrese y devuélvase.

Rol!. Corte N° 48-2015.

PODER JUDICIAL

CORTE DE APELACIONES

IQUIQUE

Pronunciada por los Ministros Sra. MÓNICA OLIVARES OJEDA, Sr. PEDRO GÜIZA GUTIÉRREZ y el Fiscal Judicial Sr. JORGE ARAYA LEYTON. Autoriza don ANDRÉS PROVOSTE VALENZUELA, Secretario Titular.

En Iquique, a veintiuno de agosto de dos mil quince, notifiqué por el estado diario de hoy, la sentencia que antecede.



e, .té)t0-r-ú <t'fl:15<,"

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

(Ciento dos .102)

Rol N° 3.003-E

Iquique, uno de Abril de dos mil quince.-

VISTOS:

1\ fojas 1 a fojas 4 compareció doña **MARTA CECILIA DAUD TAPIA**, C.I. N°9.162.689-6, ingeniera comercial, Directora del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, representada por doña **MARLENE IVONE PERALTA AGUILERA**, abogada de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, ambas domiciliadas en calle Baquedano N°1093, Iquique, quien dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor **AGENCIA DE VIAJES IQUITOUR LIMITADA**, Rol Único Tributario N°79.661.890-6, representada por doña **CARMEN INÉS ARAYA SALAS**, chilena, casada, agente de viajes, C.I. N°7.060.294-6, ambos domiciliados en Patricio Lynch N°563, Iquique,

funda su denuncia infraccional que señalando que Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, constato y certifico, en el local del proveedor, ubicado en calle Patricio T.,ynchN°S 63, Iquique, de fecha 28.01.2014, hechos relativos al cumplimiento de la ley N°19.496, en la referida diligencia practicada, constata que la empresa denunciada no cumple con la normativa legal vigente o cumpliéndola, lo hace imperfecta o incompletamente, particularmente, en lo que dice relación con "**La información sobre el plazo de validez o vigencia de la cotización proporcionada al consumidor**", con ocasión de una consulta por un viaje o paquete turístico.

J.\silas cosas, y dado que el hecho expuesto constituye una clara y abierta infracción a la LPC, en particular al artículo 3 letra b) de la ley, y 10 dispuesto en el artículo 58 letra g) de la ley, viene en formular la presente denuncia

y hacerse parte en la misma, por estar comprometido el interés general de los consumidores.



La denunciada comete infracción, según se precisa a los artículos 1º número 3, art. 3º art. 24º inciso 1 de la Ley número 19.946.

De fojas 5 a fojas 27 rola los documentos acompañados por la parte denunciante.

A fojas 31 se celebró audiencia indagatoria con la comparecencia de la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, representada por doña **MARTA CECILIA DAUD TAPIA**, C.I N°9.162.689-6, domiciliada en Baquedano N°1093, Iquique, y la parte denunciada **AGENCIA DE VIAJES IQUITOUR LTDA.**, representada por doña **Carmen Araya Salas**, C.I. N°7.060.294-6, domiciliada en Patricio Lynch N°563, Iquique, la parte denunciante ratifica lo expuesto a fojas 1 a 6 de autos.

IV-...parte _ denunciada declara - que lle...aron tres... personas _ a la
- oficina, presentándose con su carnet del SERNAC, las cuales
solicitaron cotizaciones, les dio unas que tenia de un
cliente las cuales las copia, en ningún momento solicitaron
res...amente cotización(por esa ra... iban con)
fecha de duración de la cotización, ellos venden todos los
programas de terceros, son una agencia de viajes, la que el
cliente solicita su reserva y se le pide al operador que lo
confirme y el pasajero paga.

...-A...f-0~J~'a~S~3~3~a~u~d~i~e~n~c~l~'a~d~e~prueba
parte denunciante doña **MARLENE PERALTA AGUILERA**, abogada, C.I.N°13.867.012-0, domiciliada en Baquedano N°1093, Iquique, y la parte denunciada doña **CARMEN ARAYA SALAS**, ya individualizada y su abogada doña **GEORGINA BLANCA CORNEJO PALACIOS**, C.I. N°9.687.364-6, domiciliada en Patricio Lynch N°91, oficina 702, Iquique, quien presenta patrocinio y poder, y viene en promover incidente de nulidad por escrito y solicita se tenga como parte del presente comparendo, se acoge de oficio el incidente de nulidad promovido, se fija nuevo día para audiencia de contestación.

A fojas 34 copia de patrocinio y poder.

A fojas 35 escrito de contestación de la parte denunciada, interponiendo incidente de nulidad.

.....,0 ..-
~.

A fojas 37 escrito de la parte denunciada, acompañando documentos, copia de certificado de vigencia de agencias de viajes Iquitours Ltda., que rola a fojas 38, copia autorizada de escritura pública que rola a fojas 39, copia de autorizadas de escritura pública de primera modificación que rola a fojas 43 y copia de autorizada de escritura pública de segunda modificación que rola a fojas 45 de autos.

A fojas 51 audiencia de prueba en donde concurren ambas partes, la parte denunciante abogada do: **MARLENE PERALTA** en representación del **SERNI • C** y de la parte denunciada **AGENCIA DE VIAJES IQUITOURS**, doña **GEORGINA CORNEJO PALACIOS**, ya individualizada, la parte denunciante viene en ratificar los documentos que constan a fojas 5 a 27 de autos, además acompaña documentos, copia de cotización 00120 que rola a fojas 66 de autos. ~o ~-é).e. do!

La parte denunciada acompaña documentos, un set de cuatro documentos que rolan a fojas 67 a fojas 82 de autos.

La parte denunciada presenta rueba testimonial a doña **MARÍA DE LOS ÁNGELES HENRÍQUEZ**, C.I. N°17.369.032-0 chileno, soltera, domiciliado en Serrano N°1980, Iquique, empleada de Agencia de Viajes Iquitours, cuya declaración rola a fojas 53, 54 y 55 de autos, don **RAUL ESTEBAN MUÑOZ ARAYA**, C.I. N°8.129.420-8, chileno, casado, domiciliado en Teresa Willmontt N°2230, departamento 603, Iquique, cuya declaración rola a fojas 57, 58, 59 de autos.

A fojas 61 escrito de la parte denunciada contestando denuncia infraccional.

A fojas 83 escrito de la parte denunciada presentando lista de testigos.

A fojas 85 oficio N°1345 de fecha 17.10.2011] enviado a SCRNAC, solicitando información de reclamos en contra de proveedor Agencias eleV.iaj Iquitours. ,.r~

A fojas 86 Oficio N°1458 de fecha 27.10.2011, de SEHNAC, informando los reclamos recibidos en contra de Agencia ele Viajes Iquitours Ltda., son cinco, acompaña copia de los reclamos.

A fojas 99 escrito de la parte denunciante solicitando certificación de causa en estado de sentencia.

A fojas 100 queda la causa en estado de sentencia.



CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, el parte de fojas 1 alude a la infracción contenida en los artículos 1º número 3, artículo 3º letra b), artículo 24º inciso primero de la ley N°19.496.

SEGUNDO: Que, la denunciada indica que no está de acuerdo con la denuncia, solicitando el rechazo de esta en todas sus partes, por no ser efectivos los hechos en ella expuestos. No existe la infracción que se reclama, pues en primer lugar, como la contraria acepta y confiesa, que se trató sólo de un acto de simulación y no de una situación real, simulación que se realizó, basándose en lo solicitado por los funcionarios de SERNAC, quienes aparentaron ser consumidores, (nunca fueron consumidores reales) siendo que actuaron como funcionarios y por ello por representar a su institución no son consumidores sino que servicio público, que es algo distinto por esencia y naturaleza ajeno a las funciones, competencias y atribuciones de la ley invocada, teniendo en consideración, que no aportaron ni fecha ni lugar de viaje, por lo que tuvo colgarse de datos proporcionados por otro cliente. Es evidente que una simulación, un acto que no refleja seriedad y realidad no puede ser fundamento de un acto fiscalizador por esencia extraño a los intervinientes, menos constituir el fundamento de una sanción. Mutis mutandi, los funcionarios de Sff., no pueden en su fiscalizaciones aparentar ni menos simular ser contribuyentes. Aquí los fiscalizadores de SERNAC fingen ser consumidores y eso desnaturaliza el acto fiscalizador y su mérito fundante.

TERCERO: Que, lo que el denunciante alude en realidad es al artículo 3 de la ley N°19.496, que prescribe: **"Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos y su precio, condiciones de contratación y otras**



" . ~ ~) /

~ ~ aracterísticas re ~ evantes de ~ os mismos, y e ~ deber de informarse responsab ~ emente de e ~ ~ os; d) La seguridad en e ~ consmillo de bienes o servicios, ~ a protección de ~ a sa ~ ud y e ~ medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectar ~ es";'

CUARTO: Que, se concluye que no habiéndose acreditado la comisión de las infracciones a los preceptos denunciados, se desestimara la acción, según se dirá.

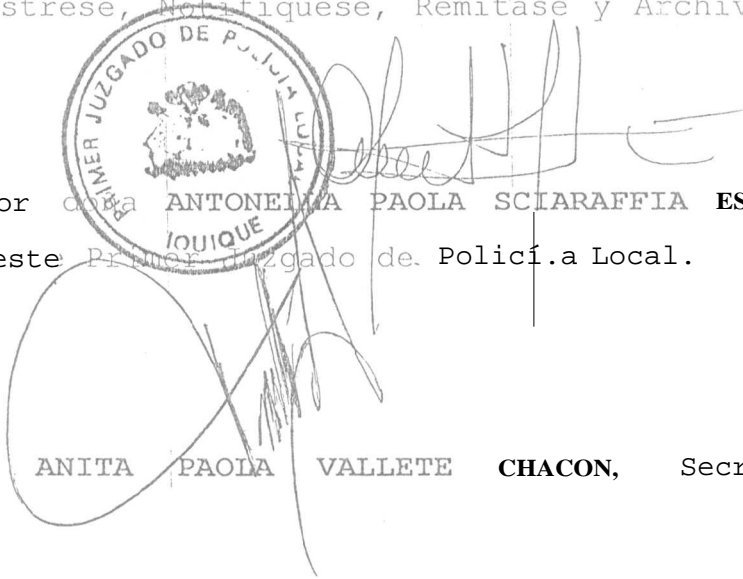
Y, TENIENDO ADEMAS PRESENTE, las facultades conferidas por la ley N°15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de P ~ olicía Local, lo dispuesto en la ley N°18.287 sobre Procedimientos ante los mismos, SE DECIDE:

1. - Que, SE RECHAZA J ~ a denuncia infraccional deducida a fojas 1 por MARTA CECILIA DAUD TAPIA, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, en contra de proveedor AGENCIA DE VIAJES IQUITOUR LIMITADA, EOL 79.661.890-6, representada por doña CARMEN INES ARAYA SALAS, C. I. N°07.060.294-6, chilena, casada, agente de viajes, domiciliado en calle Patricio Lynch N°563, Iiquique.

11. - Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N°19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor con sede en esta Región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese su oportunidad.

Pronunciada por doña ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA ESTRADA, Juez Titular de este Primer Juzgado de Policía Local.



Autoriza Srta. ANITA PAOLA VALLETE CHACON, Secretar_a Abogado.

'Q{JIQUE •.L:J~ r ~X''' l~
NOr FICOSIEfjoo IAS_
/11~~~.HORAS. DOy FE

Fresia D. Rojas Chirripa
RECEPTOR
PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL IQUIQUE

