

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

LA REINA

Rol: 7317-2013

La Reina, veintidós de Agosto de dos mil catorce

VISTOS Y CONSIDERANDO

1º.- Que, a fs. 11 el **Servicio Nacional del Consumidor**, debidamente representado por su abogado Rodrigo Martínez Alarcón, en virtud de lo dispuesto por el art. 58 letra g de la LPC, dio cuenta de infracción a lo dispuesto por los arts. 12, 23 y 28 letra d de la Ley 19496 por parte de **Hoyts Cinemas Chile S.A.**, Rut: 96.809.770-9, representada legalmente por Francisco Schotterbeck López, ambos domiciliados en Av. Ossa 655 piso 5º, La Reina, por cuanto con fecha 06 de Julio de 2013, don **Francisco Javier Hernández Balboa**, mediante el sistema de reserva de entradas que mantiene el denunciado en su sitio web, cuyo atractivo es ofrecer valores de adquisición más bajos que al comprar las entradas directamente en boletería, hizo reserva de tres entradas para ver la película "Mi Villano Favorito 2- 3D" por un total a pagar equivalente a \$ 14.700.- siéndole asignado el código de reserva "WAXB7UU". No obstante, al momento de concurrir al cine y acercarse a la Atención de Público a fin de pagar las reservas, le cobraron \$ 16.500.-, suma que en definitiva pagó según consta de boleta cuya copia se adjunta a la denuncia.

No obstante, al regresar a su domicilio, verificó la información en la página web confirmando que el valor de la reserva era de \$ 14.700.- por lo que efectuó el reclamo pertinente a la empresa sin resultados, acudiendo posteriormente al Sernac nuevamente sin resultados, razón por la que este último interpuso la presente denuncia, a fin de que la empresa Hoyts Cinemas Chile S.A. sea condenada al máximo de las multas que los arts. 12, 23 y 28 del citado cuerpo legal contemplan para dichos casos, con expresa condena en costas.

2º.- Que, a fs. 40 Hoyts Cinemas Chile S.A., hoy Cine Hoyts S.P.A, debidamente representada según consta de fs. 22 y sgtes. prestó declaración indagatoria por escrito reconociendo la efectividad de los hechos denunciados en cuanto a la compra anticipada via internet de tres boletos para la función de cine indicada por parte del denunciante, señalando que la página web indica claramente que las reservas se mantienen hasta 30 minutos antes de la función, pasado los cuales se anulan automáticamente estas y los beneficios que conllevan. En este caso particular, el denunciante no llegó antes de los 30 minutos requeridos siendo esta la razón por la que se anuló su reserva y correspondiente rebaja en el precio. Agregó que no obstante no haber respondido la empresa a la citación efectuada por el SERNAC, ellos tomaron contacto directo con el denunciante señor Hernández reembolsándole la suma de \$ 1.800.- correspondiente a la diferencia entre el precio ofrecido por la reserva y el precio normal, pese a que las condiciones para acceder a la promoción eran claras, haciéndole entrega en forma adicional de tres entradas gratuitas.

De lo anteriormente expuesto se desprende que no ha existido por parte del proveedor denunciado infracción alguna a las normas de protección a los derechos del consumidor en cuanto a publicidad, toda vez que las condiciones ofrecidas en la página web son claras. Asimismo, no ha existido negligencia en la venta del servicio ni deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida, por cuanto fue el propio consumidor quien no

LA REINA, a los 22 días del mes de Agosto del 2014, se copia fiel a su original que ha sido aprobado.
Secretaría

73
ante la
cine

dio cumplimiento a las condiciones establecidas para mantener su reserva y beneficios. En consecuencia, la denuncia interpuesta carece de sustento y por tanto pidió sea desestimada.

A fs. 69 rola declaración del denunciante Francisco Javier Hernández Balboa, Rut: 11.790.451-1, Ingeniero en Computación Informática, domiciliado en Los Portones 242, Los Arcos de La Florida, reconociendo la efectividad de las afirmaciones sostenidas por la defensa.

3º.- Que, a fs. 69 se efectuó comparendo de estilo con asistencia del Sernac y de Francisco Hernández Balboa, por una parte, y del denunciado Cine Hoyts SpA por otra, todos ellos debidamente representados.

Llamadas las partes a avenimiento, este no se produjo ratificando el denunciante (SERNAC) la denuncia de fs. 11 solicitando sea acogida en todas sus partes con costas. Asimismo, la parte de Francisco Hernández ratificó su declaración precedente.

La defensa de Cine Hoyts SpA contestó por escrito mediante minuta de fs. 52 y sgtes. pidiendo se la tenga como parte integrante de la audiencia, en virtud de la que basado en la misma exposición de hechos de presentación de fs. 40, sostuvo la inexistencia de infracción a las normas de la LPC, pidiendo en consecuencia el completo rechazo de la denuncia interpuesta en su contra, con costas.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte de Sernac reiteró documentación acompañada de fs. 1 a 10 con citación, referida a las gestiones realizadas ante ese servicio por parte del consumidor (fs. 1 a 3); Fotocopia de boleta de compraventa (fs. 4); Fotocopia de Portal de venta de tickets online (fs. 5) y de gestiones previas a la denuncia efectuadas en orden a solucionar el problema.

Igualmente, acompañó con citación:

- Scanner de boleta donde consta la compra de tickets comprados.
- Rin de Pantalla de portal de venta de tickets online donde consta la reserva de las entradas.

4º.- Que, a fs. 74, no existiendo diligencias pendientes, el Tribunal decretó autos para fallo.

5º.- Que, con el mérito de la denuncia de fs. 11, declaraciones indagatorias de las partes, prueba documental rendida y demás antecedentes del proceso apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible para este Tribunal determinar fehacientemente la existencia de alguna responsabilidad efectiva del proveedor en los hechos denunciados, toda vez que a la luz de la documentación agregada de fs. 61 y 62 de autos consta las condiciones en las que se efectuó la oferta por parte del proveedor. Asimismo, consta igualmente de declaración del propio consumidor a fs. 69 que no obstante lo acreditado a fs. 61 y 62, la empresa restituyó la diferencia al consumidor en dinero efectivo y obsequió además tres entradas para funciones posteriores. En consecuencia, no encontrándose debidamente acreditada la infracción a la LPC por parte de Cine Hoyts SpA, la denuncia de fs. 11 deberá ser desestimada.

Y TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto por los arts. 13 de la Ley 15231, arts. 14 de la Ley 18287 y demás pertinentes de la Ley 19496

RESUELVO

Que, **no ha lugar** a la denuncia de fs. 11 por las razones expresadas en el considerando quinto de este fallo.

LA REMITE...
La copia tiene el original que he tenido...
Secretaría

76
señala
sus

Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, Regístrese y en su oportunidad, archívese.

Rol: 7317-2013

M. Merino B.

PRONUNCIADA POR MARCELA MERINO-BENGOECHEA
JUEZ TITULAR

AUTORIZA JOSE MIGUEL MALDA MUJICA
SECRETARIO TITULAR.

En la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de mayo del 2013.
Firma: *[Signature]*
Secretario Titular