

Recoleta, doce de septiembre de dos mil catorce

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1º) Que a través del escrito de fs.3 a 7, e indagatorias de fs. 10 y 11; don [REDACTED], C.I N° [REDACTED], domiciliado en [REDACTED]; y doña [REDACTED], C.I. N° [REDACTED], con domicilio en [REDACTED]; han interpuesto denuncia por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, en contra de INMOBILIARIA E INVERSIONES EL BUDA LIMITADA, R.U.T. N° 76.225.629-4, propietaria del Hotel Boutique El Buda, representada por Jorge René Melo Cannobbio, ambos con domicilio en Avda. Perú 996, Recoleta.

Dicha imputación se basa en que el día 01 de diciembre de 2013, a las 00.10 hrs.- los denunciados ingresaron al hotel El Buda, solicitando una habitación por tres horas y el empleado que los recibió les señaló que no había disponibilidad de habitaciones por el precio de \$ 14.900.- sino que sólo había habitaciones Super VIP, por el valor de \$29.800.-, oferta que aceptaron. Pagaron dicho precio con Red Compra, a las 00.28.50 hrs.- y fueron conducidos a la habitación N°18, constatando que se trataba de la habitación "más simple y barata del hotel", por lo cual reclamaron por línea interna, respondiéndoseles que tenían que quedarse en la misma, pero podrían ocuparla por el lapso de 6 horas. Considerando "abusiva" la situación, bajaron a la recepción y la encargada nocturna, quien no se identificó, negó la devolución del dinero pagado y le quitó de sus manos, el voucher de Red Compra que le exhibió -señala- "con la intención clara de que no pudiéramos demostrar el pago realizado por dichas instalaciones, ya que tampoco nos habían entregado la correspondiente boleta". Por esa negativa unida a la del administrador, al que se referían como "Don Nicolás", llamaron a Carabineros, quienes acudieron casi una hora después y ante cuya presencia, les fue devuelto el voucher y les dieron la boleta, pero se negaron a la devolución de lo pagado. Finalmente, se retiraron. Agrega que los encargados del local, se negaron a identificarse y tampoco se mantenía información del administrador del local.

2º) Que mediante la misma presentación, los actores, dedujeron demanda de indemnización de perjuicios en contra de la sociedad denunciada, solicitando sean condenados al pago de la suma total de \$ 3.029.800.- por concepto de daño material y moral; más reajustes, intereses y costas.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SECRETARIO

RECOLETA,

3º) Que, a su turno, a través del escrito de fs. 14 a 16, don Jorge Melo Cannobio, en representación de la denunciada, formuló descargos señalando que el **30 de Noviembre** de 2013, cerca de la medianoche, una pareja acudió al Hotel boutique El Buda, pagaron \$ 29.800.-, con tarjeta de débito, la habitación N° 18 “que les daba derecho a su uso por tres horas appx.” y “habiendo sólo transcurrido media hora o 45 min, appx., las personas avisaron que ya no querían la habitación y que debían marcharse y solicitaban la devolución del dinero o parte de él”. Añade que la pareja, entre su ingreso a la habitación y su salida de la misma, consumió bebidas alcohólicas y analcohólicas, usó el servicio de snack y de las instalaciones del baño y ducha; que ellos pidieron a la administradora del local la devolución del voucher y su anulación; que al explicarles que no se podía devolver el dinero porque el servicio se contrató, usó y pagó, los reclamantes hicieron escándalo y amenazaron, hallándose en estado de intemperancia; que se debió llamar a Carabineros del cuadrante “para apaciguar a la pareja y sólo con la intermediación de éstos, la pareja decidió no seguir insistiendo en su infundada petición y errática conducta y se terminó por marchar...”.-

4º) Que convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, éste se efectuó con la asistencia del actor Sr. [REDACTED], actuando por sí y en representación de la Srta. [REDACTED]; y el apoderado de la demandada Inmobiliaria e Inversiones El Buda Limitada, según consta en acta de fs. 34.

La parte demandante ratificó los fundamentos de las acciones infraccional y civil deducidas. La defensa de la contraria, en tanto, solicitó su rechazo en base a los descargos reseñados en la motivación precedente y precisando que “El día **13 de diciembre** de 2013, los denunciados contrataron una habitación de tipo normal, cuyo costo por tres horas es de \$ 14.900.- y se extendió el servicio a seis horas de uso por un valor de \$ 29.400.- que es exactamente el doble”.

Luego, ambas partes acompañaron sendas pruebas documentales. La correspondiente a los demandantes rola a fs. 1 y 2 y de fs. 18 a 20, entre los que se encuentra impresión de página Web sobre las ofertas del Hotel boutique El Buda, copia de su boleta de ventas y servicios n° 004033 y del comprobante de venta con tarjeta de débito, por un total de \$ 29.800.- de fecha 01/12/2013, a las 00.28.58 hrs.-

La documental correspondiente a la demandada rola entre fs. 26 y 33, consistente en impresiones de página Web sobre las ofertas efectuadas por Hotel El Buda.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SECRETARIO

RECOLETA

Los comparecientes objetaron el mérito probatorio de la documental acompañada por la contraria, quedando su apreciación para definitiva.

Posteriormente, la parte demandada presentó en calidad de testigo a Nicolás Alejandro Moreno Arancibia, quien fue objeto de tacha por las causales de inhabilidad contempladas en los números 4 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, incidente cuya resolución, también, quedó para definitiva. El testigo declaró entre fs. 37 y 42.

5º) Que, entre otras diligencias, se ordenó agregar a fs. 58 y 59, copia del parte policial N° 2803 del 01/12/2013, cursado a las 01.45 hrs.- por la 6ª Comisaría de Carabineros, dirigido al Ministerio Público, tipificando los hechos como apropiación indebida por parte de Ivette Charlotte Contreras Reyes, quien atendió al denunciante en el hotel y habría quitado el voucher de sus manos.

Asimismo, con carácter de medida para mejor resolver y como consta en acta de fs.77, en rebeldía de la parte demandada, se llevó a efecto una audiencia para escuchar la grabación de las llamadas telefónicas - grabadas en disco compacto agregado a fs. 48- efectuadas el día y en el lapso en que se suscitaron los hechos denunciados.

6º) Que estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

7º) Que previamente cabe pronunciarse sobre la tacha opuesta al testigo Sr. Moreno Arancibia, por la defensa del actor, en cuanto sería inhábil para declarar por tener la calidad de dependiente de la parte que lo presenta o por carecer de imparcialidad por tener, en el pleito, interés directo o indirecto.

Evacuando el traslado conferido en virtud de este incidente, el apoderado de la demandada, solicitó su rechazo argumentando que el Sr. Moreno es dependiente de otra sociedad -Hotel El Marqués- por lo que no se daría el supuesto del N° 3 del Art. 358 del CPC, ni se da la supuesta falta de imparcialidad alegada, porque "Don Nicolás es un testigo privilegiado en tanto tomó razón de los hechos en forma directa".

Luego de ponderar los argumentos de las partes, conforme a la sana crítica, el Juez suscribiente estima que el Sr. Moreno efectivamente es dependiente de la parte que lo presentó como testigo pues pertenece a la matriz societaria o consorcio conformado por los Hoteles El Buda, El Marqués y El Duende, tal como es publicitado en su página web, vínculo de subordinación y dependencia suficiente, además, para configurar la causal de inhabilidad para atestiguar por falta de imparcialidad por tener interés, directo o indirecto, en los resultados de

CERTIFICADO QUE  
SECRETARIO  
SECRETARIO

RECOLETA

este juicio. Por demás, la parte querrelada no acompañó algún medio para desvirtuar la causal de inhabilidad invocada por lo que se hará lugar al incidente promovido por el actor.

8º) Que la principal contradicción entre las partes, radica en que los denunciados afirman que al iniciarse la madrugada del 01 de Diciembre de 2013 acudieron al Hotel El Buda donde solicitaron una habitación normal por tres horas, señalándoseles que no había disponibles de esa clase, sino que había disponibilidad de una habitación VIP, por el precio de \$ 29.800.-, aceptaron la oferta y pagaron el precio con tarjeta de débito, sin embargo, se les condujo a una habitación que no cumplía la condición VIP, sino que menos que normal. Al reclamar a la recepción pidiendo la devolución de lo pagado, se les negó, ofreciéndoles, que a cambio, ocuparan la habitación simple por seis horas, se les arrebató el voucher y al producirse disputas, llamaron a Carabineros. La denunciada -por otro lado- sostiene que la "pareja" acudió al hotel en horas de la medianoche del 30 de Noviembre de 2013; que, por dicho precio, aceptó ocupar una habitación Normal (Nº 18) por el doble del tiempo ofertado, seis horas en lugar de tres; que, de hecho, habrían usado por "media hora o 45 min. Appx" (sic) las instalaciones del baño y consumido servicio del snack, lo cual justificaría la no devolución de lo pagado; y, finalmente, que se llamó a Carabineros porque los denunciados habrían actuado de modo impropio, bajo estado de intemperancia.

9º) Que para formarse la convicción respecto de los hechos denunciados, este sentenciador cuenta con las versiones de las partes, en relación con el mérito arrojado por la prueba instrumental -escrita, impresa o grabada- allegada al proceso.

10º) Que, analizados los antecedentes y apreciando su mérito conforme a la sana crítica, el Juez suscribiente estima necesario puntualizar que:

- La oportunidad en que los denunciados, Sr. [REDACTED] y Srta. [REDACTED] llegaron al recinto de Avda. Perú 996, es determinante al momento de establecer los precios o tarifas vigentes ofrecidas por el Hotel. En la causa, a fs. 2, 19, 58 y 77, existe constancia suficiente de que el pago del precio mediante tarjeta de débito, se efectuó a las 00.28.58 hrs.- del Domingo 01 de Diciembre de 2013; que hubo llamadas al Nº133 de Carabineros a partir de las 00.52 hrs.- y que los funcionarios policiales formalizaron la denuncia por apropiación indebida del voucher a las 01.45 hrs.- de dicho día. Contrastando, el representante legal de la demandada, Sr. Melo,

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SECRETARIO

RECOLETA,

señala que los denunciantes llegaron al hotel antes de la medianoche del Sábado 30 de Noviembre (fs. 14), su apoderado, en tanto, lo sitúa el día viernes 13 de Diciembre de 2013 (fs.34). En el proceso no existe medio alguno en apoyo a este punto, por el contrario, su mérito lleva a concluir que los hechos denunciados acontecieron el día Domingo 01 de Diciembre último. La parte denunciante, a fs. 37, hizo presente que la tarifa publicitada por tres horas de una habitación normal, de Jueves a Domingo asciende a \$ 12.200.-(fs. 37)

Sobre los términos o condiciones convenidas por las partes, previo al pago de \$29.800.-, en autos, el único medio de prueba relacionado es la fotocopia de la boleta de ventas y servicios n° 4033 (fs.2), documento en que logran leerse los ítems, cantidad:1, detalle: Habitación, fecha:1-12-13, y precio: \$29.800.-

A juicio de este sentenciador, su mérito basta para concluir que se pagó **una** de las ofertas vigentes, no el doble como afirma la parte denunciada.

En cuanto a la alegación de la demandada, que la "pareja" usó la habitación n° 18. Esta circunstancia no se acreditó en el proceso. Entre la hora en que se efectuó el pago y la hora de la primera llamada a Carabineros hubo unos 24 minutos, lapso en que -según la demandada- aquéllos habrían consumido (fs.15) "bebidas alcohólicas, analcohólicas, además del servicio de snack propio de este tipo de establecimientos y utilizado las instalaciones sanitarias (baños, ducha). Es muy poco probable, por lógica, que en dicho lapso haya ocurrido el uso y el consumo señalados, además de los reclamos y discusiones producidas.

Finalmente, durante la diligencia de audición de las grabaciones aludidas en el considerando quinto, este Juez constató que los mensajes del denunciante a Carabineros es coherente con la secuencia de los hechos relatados en el libelo, desvirtuándose, además, la presunta intemperancia que les habría afectado.

11°) Que, así, con lo relacionado este sentenciador ha adquirido más que una presunción, la convicción de la veracidad del relato de los hechos reseñados en el primer considerando de este fallo. Vale decir que cerca de las 00.10 hrs.- del día Domingo 1° de Diciembre de 2013, el Sr. [REDACTED] y la Srta. [REDACTED] acudieron al Hotel El Buda, solicitando una habitación por tres horas que dentro de las distintas categorías de habitaciones ofertadas por ese lapso, se les cobró un precio superior a la correspondiente a la habitación N°18, calificada como "Normal" en las ofertas de la página Web del Hotel (como consta a fs. 1 y 32, entre otras).

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SECRETARIO

RECOLETA,

En efecto, las referidas ofertas vigentes, en la parrilla publicitaria, en su ítem "Momentos" (3 horas) de Domingo a Jueves entre las 14 y 8.00 hrs.- fija la habitación "Normal" en el precio de \$12.200.- la habitación "Vip" en \$15.800.-, la "Super Vip" en \$20.900.- y la "Golden" en \$31.800.-

Ninguna de dichas tarifas se condice con el precio cobrado a los denunciados: \$ 29.800.- Aún en el evento -como sostiene la denunciada- que se hubiese convenido por el doble del tiempo ofertado, una habitación "normal", a \$ 14.900.- para "Viernes, Sábado y vísperas de festivos", tal situación debió haberse reflejado en los recuadros "cantidad" y "detalle" de la respectiva boleta de servicios. Por demás, tratándose de un Domingo, no regía esta tarifa, para esa clase de habitación por tres horas, sino que correspondía al precio de \$ 12.200.-

12º) Que los hechos recién descritos, se subsumen en las hipótesis contempladas por los artículos 3 b) y 12 de la ley 19.496, los que, respectivamente, establecen el derecho de todo consumidor a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación; y la obligación del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor; configurándose, a la vez, la situación descrita en el artículo 23 del mismo cuerpo legal en cuanto señala que "comete infracción a las disposiciones de la presente ley, el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

13º) Que, entonces, a la contravención atribuida a la entidad denunciada, corresponderá aplicársele la sanción genérica contemplada en el inciso 1º del artículo 24 de la Ley 19.496.

Cabe acotar que, al contrario de lo sostenido por el actor, las restantes sanciones establecidas en dicho artículo y la sanción del artículo 25, no son aplicables al caso conocido en esta causa.

14º) Que en lo que concierne a la demanda civil interpuesta por el Sr. [REDACTED] y Srta. [REDACTED], se hará lugar, por cuanto, se tiene por suficientemente establecida la titularidad de la acción y la relación de causalidad entre la infracción y el

CERTIFICO QUE LA FIRMADA ES COMO FUE A SU ORIGINAL



SECRETARIO

RECOLETA,

perjuicio o menoscabo irrogado a aquéllos, conforme lo dispuesto por el artículo 14 de la Ley 18.287.

Aplicando la sana crítica al evaluar los perjuicios cuyo resarcimiento se demanda, el Juez que suscribe tasa o justiprecia el daño material y moral, en la suma única y total de \$ 350.000.- que deberá pagar la demandada a título de indemnización de perjuicios, en forma reajustada en conformidad a la variación experimentada por el I.P.C., entre el mes de Diciembre de 2013 y el del mes anterior al del pago efectivo, además de las costas del proceso; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la ley 18287, 1698 y 2314 y sgts. del Código Civil; 3 b), 12, 23, 24, y 50 y sgts. de la ley 19.496;

RESUELVO:

- A) Ha lugar a la denuncia de fojas 3 y sgts. en cuanto se condena a INMOBILIARIA E INVERSIONES EL BUDA LIMITADA, ya individualizada, al pago de una multa, a beneficio fiscal, equivalente a 15 Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de arresto de su representante legal o administrador, como culpable de contravenir las normas legales aludidas en el considerando duodécimo de esta sentencia.
- B) Acógrese la demanda civil de fojas 3 y sgts. en cuanto se condena a INMOBILIARIA E INVERSIONES EL BUDA LTDA a pagar a [REDACTED] y a [REDACTED] la suma única y total de \$ 350.000.- a título de indemnización de perjuicios, reajustada en la forma establecida en la última motivación de este fallo, con costas.

Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 24.990-2

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SECRETARIO

RECOLETA,

Santiago, veintiocho de enero de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada

Y se tiene además, presente:

Que al tenor de lo que dispone el artículo 24 de la Ley 19.496, las infracciones a lo dispuesto en dicha ley, serán sancionadas con multa de hasta 50 UTM, por lo que la determinación de ésta queda entregada al sentenciador, quien para determinar su quantum ha de tener presente la gravedad de los hechos que se denuncian, lo que en la especie se traduce en la forma en que se configura las infracciones cometidas por la denunciada Inmobiliaria e Inversiones El Buda Ltda.

Y atendido lo dispuesto en el artículo 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, se confirma la sentencia apelada de doce de septiembre de dos mil catorce, escrita a fojas 98 y siguientes, con declaración que se eleva el monto de la multa impuesta a la suma **30 UTM**, con costas del recurso.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1521-2014.

Pronunciada por la **Séptima Sala de la Itma. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile e integrada por el Ministro (S) señor Patricio Álvarez Maldini y por el abogado integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago.  
En Santiago, veintiocho de enero de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL

SECRETARIO

RECOLETA