

Providencia, a veinte de mayo de dos mil quince.



VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 16 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **SOCIEDAD HOTELERA BENIDORM LIMITADA**, Rut 79.551.390-6, representada legalmente por Eloy Fernández Posada, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Pío Nono 193, Providencia, por infracción a los artículos 23 inciso primero y 28 inciso primero letra c) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en relación a lo establecido en el artículo 49 de la Ley 20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio ha tomado conocimiento, a través de una carta enviada por el Director Regional de Turismo de la Región Metropolitana, que la denunciada de acuerdo a lo constatado en el proceso de inspección y registro fotográfico, realizado el 26 de febrero de 2014, y tal como consta en el Acta de Resultados de la Visita Inspectiva, documento que se acompaña, se publicita con la clase "Apart-Hotel", siendo que el establecimiento corresponde a la clase "Hotel". Con fecha 3 de marzo de 2014 se envía una carta, la que también se adjunta, a la administradora de Apart-Hotel Monteverde en la que se informa que su establecimiento incumple algunos de los requisitos requeridos para su servicio de alojamiento turístico, clase Hotel, de acuerdo a lo establecido en la Ley 20.423 y el Decreto N°222 de 2011 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, otorgándosele un plazo para subsanar las causales de incumplimiento, debiendo realizar la recalificación y retirar la publicidad que se hace sobre Aparthotel, de lo contrario se remitirán los antecedentes al Sernac. No obstante lo anterior, con fecha 23 de julio se ingresa a la página web de la denunciada, constatándose que dicho establecimiento continúa publicitándose como Apart-Hotel Monteverde.

Teniendo a la vista el servicio que presta la denunciada, y las definiciones entregadas por la Norma Chilena 2760 Of 2007, específicamente

en sus puntos 2.1.16 y 2.1.4, se puede apreciar que la auto-clasificación que se adjudica la denunciada, no corresponde, debiendo ser la de Hotel y no la de Aparthotel, lo que constituye como una clara infracción a lo establecido en el artículo 28 letra c) de la Ley 19.496, al inducir a error o engaño al consumidor.

A fojas 32, Eloy Fernández Posada, factor de comercio, y Juan Raúl Nosti Llano, factor de comercio, ambos en representación de Sociedad Hotelera Benidorm Ltda., todos domiciliados en calle Pío Nono 193, Providencia, confieren patrocinio y poder a la abogada Macarena Moreno Sánchez, domiciliada en avenida Gertrudis Echeñique 420, Las Condes.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 57 y siguiente.

La parte de Soc. Hotelera Benidorm Ltda. contesta la denuncia en lo principal de la presentación de fojas 52 y siguientes. Señala que la denunciada es propietaria y administradora del Hotel Monteverde, ubicado en calle Pío Nono 193, Providencia, que con fecha 3 de marzo de 2014 el inspector del Sernatur realizó una visita de inspección al Hotel, a consecuencia de la cual, con la misma fecha, levantó un acta de resultados en la que se consignó que el Hotel ostentaba la calificación de apart-hotel, en circunstancias que en los hechos calificaba de hotel, recomendando recalificar el servicio turístico de la clase apart-hotel a la clase hotel, o bien, implementar cocinas en cada una de las unidades habitacionales. Tan pronto se tomó conocimiento de las observaciones y recomendaciones formuladas por Sernatur, se estudió las posibilidades de implementar cocinas, con el fin de adecuar las instalaciones del Hotel, dado el alto costo, se optó por iniciar las gestiones necesarias para recalificar el recinto turístico de "Aparthotel Monteverde" a "Hotel Monteverde", modificando en tal sentido todo el material publicitario, tanto físico como virtual, es así como en el mes de septiembre de 2014 se concretó íntegramente la recalificación del recinto turístico en cuestión, pasando a denominarse para todos los efectos como "Hotel Monteverde"; en consecuencia, al tiempo de la interposición de la denuncia de autos, esto es, el 12 de noviembre de 2014, las observaciones formuladas por Sernatur relativas a la calificación del hotel se encontraban subsanadas, de modo que la

denunciada no incurría, ni incurre en la actualidad, en las conductas infraccionales pretendidas por la parte denunciante, motivo por el cual solicita que la denuncia sea rechazada en todas sus partes. Hace presente que tampoco ha sido objeto de reclamos ni denuncias ante el Sernac, Sernatur, ni ningún otro servicio o repartición pública, por parte de los consumidores. En subsidio, solicita que se aplique lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 18.287, o en el evento de aplicar una multa, que ésta sea de la menor cuantía prevista en la Ley 19.496.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 59.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que, como se ha visto, la parte de Sernac denuncia a Sociedad Hotelera Benidorm Ltda. por haber infringido el artículo 28 inciso primero letra c) de la Ley 19.496, atendido que la denunciada se clasificaba como aparthotel y publicitaba como tal, en circunstancias que calificaba como hotel.

2.- Que, de acuerdo a los documentos acompañados, aparece que el día 26 de febrero de 2014 un funcionario del Sernatur realizó una visita de inspección al recinto de propiedad de la denunciada, constatando que éste no corresponde a un aparthotel, sino a un hotel, se envió una carta el día 3 de marzo de 2014, recomendando realizar la reclasificación del servicio de la clase Aparthotel a la clase de Hotel, debiendo cambiar también la publicidad en el mismo sentido, se señala que “su establecimiento debe subsanar la/s causal/es de incumplimiento/s dentro de los próximos 10 días hábiles, contados desde el tercer día hábil luego del envío de la presente carta”. (fojas 9 a 13)

3.- Que, se acompaña un informa técnico de inspección de servicios turísticos, de fecha 23 de julio de 2014, donde aparece que en la página web www.aparthotelmonteverde.cl la denunciada se publicita como Aparthotel. (fojas 14)

4.- Que, la parte denunciada reconoce haberse auto-clasificado como aparthotel, por lo que debió hacer la correspondiente reclasificación y modificar toda la publicidad al respecto, lo que se habría concretado íntegramente en el mes de septiembre de 2014. Para acreditar lo anterior,

acompaña el Certificado de Registro N°7357, de fojas 33; dos fotografías del frontis del hotel (fojas 39); y tres impresiones de la página web (fojas 40 a 41).

5.- Que, el artículo 49 de la Ley 20.423 establece que las infracciones a la calidad y/o seguridad de los bienes y servicios vendidos o prestados; a la información y publicidad entregada a los turistas; al trato dado a los mismos; y, en general, cualquier otra materia de consumo, serán sancionadas en los términos establecidos en la Ley 19.496. En su inciso final dispone que el plazo de prescripción para las infracciones que afecten a los turistas será de 2 años, contado desde que se hubieren cometido.

6.- Que, atendido lo antes expuesto y demás antecedentes que obran en autos, este Tribunal estima configurada la infracción denunciada en autos.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley N°15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, de Procedimiento ante estos mismos Tribunales; artículos 23 y 28 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; y Ley 20.423, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo,

SE DECLARA:

Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 16 y siguientes, y se condena a **SOCIEDAD HOTELERA BENIDORM LIMITADA**, ya individualizada, a pagar una multa de 5 U.T.M. (Cinco Unidades Tributarias Mensuales) por infringir lo dispuesto en los artículos 23 y 28 de la Ley N°19.496, sin costas, por aplicación a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 15.231. Que atendido lo dispuesto por el artículo 20 de la Ley 18.287, se suspenden los efectos de la sentencia por 90 días, bajo apercibimiento legal.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°78.042-1-2014

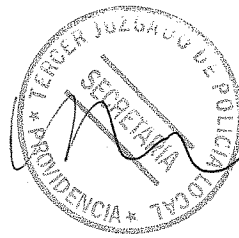
Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Subrogante, **Silvana Costa Moreno.**



CERTIFICO: Que, en contra de la sentencia de fojas 73 y siguientes de fecha 20 de mayo de 2015, no existe ningún recurso pendiente en su contra y el plazo para interponerlo se encuentra vencido, encontrándose ejecutoriada dicha sentencia. Prov. 13 de agosto de 2015.

María Isabel Brandi Walsen
Secretaria Titular



ccc J. Luengo / 12/08/15
M. Moreno / 12/08/15

EL
ROVI
ERTI
AGAD
OL N

CERTI
a mu
PROVI

PROVI
VISTO
Con e
proce
aprem
ROL N