

Providencia, a cinco de julio de dos mil trece.

VISTOS:

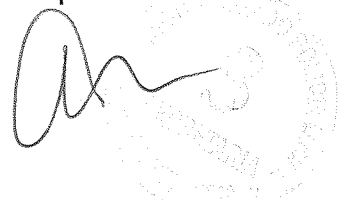
La denuncia de fojas diez, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante SERNAC, representado por Rodrigo Martínez Alarcón, abogado, Director Regional Metropolitano, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, contra TIME FOR FUN CHILE S.A. (en adelante T4F), representado legalmente por Francisco Javier Goñi Baeza, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en La Concepción N°266, oficina 703, comuna de Providencia, atendido lo dispuesto por el artículo 58 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por haber infringido los artículos 3 letra b), 12, 13, 23 inciso primero, 28 letra c) y 33 del citado cuerpo legal, en virtud del reclamo formulado por Paula Mónica Silva Pérez, quien, el día 7 de mayo de 2012, adquirió, a través de una compra on-line, el llamado "Pack Familiar" que promocionaba la denunciada en un aviso publicado en su sitio web, que consistía en comprar cuatro entradas por el valor de tres, para el espectáculo "Batman en Vivo, World Arena Tour", sin ningún tipo de restricción de días, horas o de otro tipo; que éste se llevaría a cabo el 12 de ese mismo mes y año; que sin embargo, al realizar el pago de las entradas, se dio cuenta que la promoción en la venta de entradas no se había reflejado, pues le fueron cobradas cuatro entradas; que Paula Silva se comunicó con el call center de la empresa, donde la manifestaron que la promoción no se aplicaba para los días sábados, lo que no se informaba en parte alguna de dicha promoción; que por ese motivo, el Sernac dio traslado al proveedor en dos oportunidades, el 8 y 24 de mayo de 2012, sin obtener respuesta en ninguna de esas ocasiones; que la Ley 19.496 se construye sobre la base de un pilar esencial, cual es, que toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide colocar productos a la venta y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, tomar los



resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias como la reclamada, que afecten la calidad del servicio o de los productos que son ofrecidos a los consumidores y, en el caso que estas fallas se concreten, la profesionalidad exige un deber de conducta, de oportunidad e integridad en la reparación de los daños causados; que las infracciones señaladas son de tipo objetivo o formal, es decir, que la contravención de la norma se satisface con la sola ocurrencia del hecho material de la hipótesis, por lo que no se requiere probar culpa o dolo en la conducta del infractor, ya que sólo basta el hecho constitutivo de ella, como ocurre en la especie; que por lo tanto, solicita se condene a la empresa denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de la multa, con expresa y ejemplar condena en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que T4F CHILE S.A. contestó la acción entablada en su contra, solicitando su completo rechazo, con costas, por carecer de fundamentos que la hagan procedente, en virtud de las consideraciones que señala a fojas treinta y uno y siguientes: Alega, en primer lugar, que el Sernac carece de la facultad de denunciar infracciones, puesto que la actual Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, limitó su actuar sólo ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, como legitimado activo en las acciones de interés colectivo o difuso y también, para hacerse parte en aquellas causas donde esté comprometido el interés general de los consumidores; que esto lo reconoce el Sernac en la denuncia de autos, al solicitar "hacerse parte" en su propia denuncia, quedando en evidencia, de esta forma, el vicio procesal que la afecta; que la acción de autos no busca proteger los intereses generales de los consumidores, sino que por el contrario, tiene como finalidad, proteger el interés individual de una consumidora supuestamente afectada en sus derechos, ya que es el propio denunciante quien señala que actúa en base al reclamo presentado por Paula Mónica Silva Pérez; que el Sernac jamás puede iniciar este tipo de juicios, ya que no está legitimado para actuar en virtud del interés individual de un consumidor, puesto que cuando

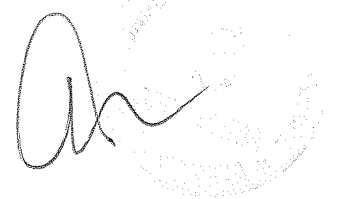


Handwritten signature and circular stamp of the Tribunal de Fomento de la Región de Valparaíso.

la Ley le ha dado dicha facultad, lo ha hecho expresamente, como lo es a propósito de las acciones colectivas; que el artículo 58, letra g), no corresponde a una acción distinta creada por el legislador, sino que es sólo una manifestación de las acciones supraindividuales o de clase, expresamente creadas por ley; que por lo tanto, al ser la acción de autos de interés individual, sólo debe ser interpuesta por el propio consumidor afectado o por quien represente sus derechos, según el derecho común; que es así como el Tercer Juzgado de Policía Local de Providencia, resolvió la inadmisibilidad de una denuncia de las mismas características en la causa Rol N°6028-2010, resolución que fue confirmada por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 29 de septiembre de 2010, motivo por el cual el Sernac, con plena conciencia del error inicial, inició en el mes de enero de 2012, una acción colectiva ante el 11° Juzgado Civil de Santiago; que en este mismo sentido se ha pronunciado el 1° Juzgado de Policía Local de Providencia; que en definitiva, constando en autos que la acción se interpuso en el interés exclusivo de la consumidora Paula Mónica Silva Pérez, el Tribunal deberá rechazar la denuncia, por carecer el Sernac de facultades para ello y por haber sido entablada ante Tribunal incompetente; que en segundo término y, sin perjuicio de lo anterior, T4F niega cada uno de los hechos fundantes de la denuncia, por no ser ciertos, ya que no ha incurrido en contravención alguna a las normas de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sino que siempre se ha caracterizado por respetar la normativa vigente y porque siempre ha existido el compromiso de entregar un servicio de excelente calidad a todos los consumidores.

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que el SERNAC acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a nueve, siendo objetados los agregados de fojas tres a seis.


A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "TRIBUNAL DE JUSTICIA DE CHILE" around the perimeter. The signature is a cursive, stylized name.

4.- Que T4F Chile S.A. acompañó, por su parte, los documentos que rolan de fojas veintisiete a treinta.

5.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es posible desprender del tenor de la denuncia, que ésta se interpone luego del estudio de la situación experimentada por un consumidor en particular, Paula Mónica Silva Pérez. No obstante, a juicio del Tribunal, ello sólo se realiza con el objeto de señalar la manera en que el Sernac tomó conocimiento de los hechos, más no con el fin de accionar en defensa de un interés individual, sino como una forma de cumplir con lo dispuesto por el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, que establece, en su primera parte, que una de sus funciones es la de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, agregando en el párrafo siguiente, que esto incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores.

b) Que en efecto, el sentenciador estima, que en el caso de autos, el Servicio Nacional del Consumidor actuó en virtud del denominado "interés general de los consumidores", consagrado en la norma antes transcrita, sin ser necesario, por tanto, entrar a distinguir si se trata de una acción de interés individual o colectivo, toda vez que lo que se pretende con dicha denuncia, es proteger un interés que va más allá, al verse potencialmente afectada la sociedad en su conjunto, de manera de intentar impedir que eventualmente se masifiquen prácticas de la índole de la denunciada, de modo de poder equiparar a ambas partes y salvaguardar los derechos de quienes contratan una determinada prestación de servicio, otorgando la debida protección, puesto que la conducta del proveedor es susceptible de afectar a una generalidad de consumidores que pudiesen encontrarse en circunstancias similares.



The image shows a handwritten signature in black ink over a circular stamp. The stamp contains the text "TRIBUNAL DE FOMENTO" and "SERNAC" around the perimeter, with a central emblem. The signature is a stylized, cursive name.

c) Que a mayor abundamiento, el párrafo 2 del artículo 51 de la Ley 19.496, establece un procedimiento especial tratándose de acciones de interés colectivo o difuso, exigiendo un número no inferior a cincuenta personas para declarar la admisibilidad de ellas, lo que obviamente no se cumple.

d) Que atendido lo anterior, no será posible acoger la alegación de ausencia de facultades del Sernac para denunciar en Juzgados de Policía Local presuntas infracciones a la Ley 19.496, fundada, principalmente, en que la acción de autos afectaría única y exclusivamente a la reclamante y que en la actual ley no existiría norma alguna que permita a dicho Servicio actuar de oficio en estos casos.

e) Que tratándose de la infracción en sí, cabe señalar, que el Sernac denunció a Time For Fun Chile S.A., por no respetar las condiciones ofrecidas en su página web, consistentes en comprar cuatro entradas para el espectáculo "Batman en vivo World Arena Tour", por el valor de tres, lo que no sólo constituiría una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sino que también infringiría aquellos relativos a la publicidad, toda vez que la información entregada no cumpliría con los requisitos de veracidad y oportunidad que exige la ley en su artículo 3 letra b) y al mismo tiempo, induciría a error o engaño al consumidor, conforme a lo dispuesto en el artículo 28 del citado cuerpo legal.

f) Que T4F Chile S.A. contravirtió los hechos denunciados, por no ser ciertos, agregando a continuación, que siempre ha respetado la normativa vigente y que ha entregado un servicio de excelente calidad a todos los consumidores.

g) Que los dos documentos acompañados por la denunciada, sólo dan cuenta de lo alegado en cuanto a la falta de competencia del Sernac para denunciar y que, en cuanto a los acompañados por la denunciante, si bien fueron objetados por la contraria, a juicio del Tribunal, permiten, no obstante, formar su convicción y dar por ciertos los hechos sometidos a su conocimiento, toda vez que en la impresión de fojas cuatro efectivamente se consigna la frase en la que se ofrece al público la "compra de 4 entradas al precio de 3" y además, porque en la confirmación de la transacción de fojas seis, consta que se cobraron cuatro tickets



en vez de tres y no aparece en parte alguna rebajado el precio de ellos, en cumplimiento de la promoción ofrecida.

h) Que por lo tanto, el que no conste el nombre de la persona que efectuó la transacción aludida, ni se hayan acompañado los tickets correspondientes, no es impedimento para que se configure la infracción en referencia, ya que la conducta denunciada resulta independiente de quien haya comprado las entradas, puesto que, como se señaló en la letra a) precedente, la referencia a la consumidora se hace sólo con el fin de indicar la forma en que el Sernac tomó conocimiento de los hechos, de manera tal, que dicho actuar traspasa el caso particular.

i) Que en definitiva, se deberá acoger la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia, por la falta de veracidad de la información entregada por TIME FOR FUN CHILE S.A. en relación con el precio de venta del "Pack Familiar", lo que a su vez supone una inducción a error o engaño, respecto de la tarifa del servicio publicitado en su página web.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículos 3 letra b), 28 letra c) y demás normas citadas,

SE DECLARA:

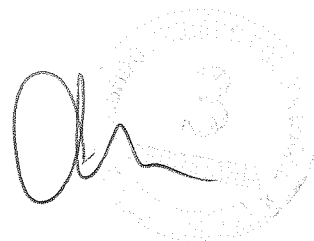
Que se condena, con costas, a TIME FOR FUN CHILE S.A., a pagar una multa de 10 UTM (Diez Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 28 letra c) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

Anótese y Notifíquese.

Rol 19.937-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.

A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the number '3' in the center and some illegible text around the perimeter.

Santiago, tres de diciembre de dos mil trece.

A fojas 72 y 73; a todo, téngase presente.

Vistos:

Sustituyendo en la letra g) del considerando 5.- la frase "sólo dan cuenta de" por "intentan probar", **se confirma** la sentencia apelada de cinco de julio de dos mil trece, escrita de fojas 46 a 51.

Acordada contra el voto del Ministro señor Mera, quien estuvo por revocar la sentencia de primera instancia teniendo para ello en consideración que la letra g) del artículo 58 de la Ley 19.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores, dispone expresamente que el SERNAC se encuentra facultado para actuar velando por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores, cuando se comprometa el interés general de los mismos, circunstancia que, al tenor de la denuncia de fojas 10, no acontece en autos.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1720-2013.

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Pronunciada por la **Duodécima Sala**, presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz e integrada por la Ministra Suplente señora Maritza Elena Villadangos Frankovich y el Abogado Integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers.

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

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

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

PROVIDENCIA, a dos de enero de dos mil catorce.

Cumplase

ROL N° 19.937-F

[Handwritten signature]

S. Prado
P. Perilla

[Handwritten signature]
03 ENE 2014

teag

[Handwritten signature]
[Circular stamp]