

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.**

Temuco, veintiséis de enero del año dos mil quince

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.**

**EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

1.- Que, se ha incoado causa rol 105.707-O a partir de la denuncia interpuesta, a fs 1 por el Abogado don Rodrigo Fabian Sandoval Silva, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, Región de La Araucanía, ambos domiciliados en calle Manuel Bulnes 52, Temuco, en contra del proveedor **GERMANIATOUR**, representada por su jefe de Local don Patricio Javier Ramírez Kay, ambos con domicilio en calle Manuel Mott 942, oficina 5 y 6, Temuco, por infracción al art 3 y 30 de la Ley 19496.

2.-Que, el denunciante expresa que con fecha 28 de enero 2014, a las 12,15 horas, en ejerció de la facultad establecida en el art 59 bis de la Ley 19496 y actuando como Ministro de Fe, el Director Subrogante del Servicio don Octavio Gil Lagos, concurrió a las dependencias de la denunciada destinadas a la venta de paquete y programas turísticos. In situ se constató que la empresa no ha dado cumplimiento a la normativa legal vigente, particularmente, en lo que dice relación con su deber de información. Manifiesta que el acta extendida, dejó en evidencias que en las dependencias del proveedor "al momento de la visita al establecimiento comercial, se constata que no existe exhibición de precios por programas o paquetes turísticos determinados predeterminados" y que considerando que los hechos expuestos constituyen una clara y abierta infracción a lo dispuesto en el art 3 letra b) y art 30 de la ley 19496 y que en virtud del mandato legal conferido al Servicio Público, en virtud de lo dispuesto en el art 58 letra g), denuncia los hechos para que pronunciándose sobre los mismos determine las responsabilidades contravencionales del caso e imponga el máximo de las multas que el derecho contempla. Hace un análisis de las infracciones cometidas, las que están previstas en el art 3 letra b) y en el art 30 de la ley 19496. Expresa que se ha trasgredido el derecho básico e irrenunciable que le asiste a todo consumidor o usuario de ser informado veraz y oportunamente sobre el servicio ofrecido, en relación a las condiciones de contratación y características relevantes del mismo, conforme lo establece el art 3 letra b de la Ley 19496, ello sin perder de vista la necesaria relación con la obligación consagrada en el art 30 del texto legal. Sostienen más adelante que en la especie se encuentra vulnerado el derecho básico de ser informado veraz y oportunamente sobre el precio de los bienes que expenden, y con ello el interés general de los consumidores, de modo que el actor se encuentra legalmente facultado para denunciar los hechos y hacerse parte en el proceso, demandando la imposición de las multas respectivas, todo ello de conformidad con el art 58 letra g de la Ley del Consumidor. Solicita se apliquen a la denunciada el máximo de la multa contemplada con costas.

3.- Que, a fs. 34 consta la notificación de la querrela infraccional.

4.- Que, a fs. 36 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de ambas partes representadas por sus Abogados y Apoderados. La denunciante ratifica su accionar en todas sus partes, con costas. y la denunciada contesta mediante minuta escrita que se agrega a los autos.

5.- Que el Abogado de la parte denunciada al contestar solicita el rechazo de la denuncia ya que no contiene fundamentos de hechos necesarios para darle crédito o en el mejor de los casos los pocos que contiene son incompletos. , resalta que la denuncia se centra en el hecho de que "al momento de la visita al establecimiento comercial, se constata que no existe exhibición de precios de programas o paquete turísticos determinados.", sin embargo para nada se menciona cuáles serían esos paquetes o programas turísticos determinados, cuya existencia dice haber constatado y que según la denuncia no tendrían sus correspondientes precios. Agrega que al momento de la inspección no existía ningún programa o paquete turístico en exhibición, ya que la agencia de sus representado lisa y llanamente no ofrece ni vende ninguna clase de productos o servicios de tipo genérico o programas preconcebidos, entonces si no los ofrece o vende, mal podría exhibirlos, difundirlos o publicitarlos en sus vitrinas o ventanas como parece exigirse en la denuncia. Añade , que es necesario dejar en claro que el servicio que presta la denunciada es esencialmente de intermediación y asesoría en los planes de viajes de sus clientes, actuando como intermediaria de las ofertas de precios que hacen las empresas turísticas que operan en el mercado( líneas áreas o navieras, mayorista, hoteles, etc) – de modo que antes de que su representada formula algún plan debe atender los requerimientos de sus clientes y es función de esos requerimientos , que su representada ,a través de sus funcionarios, investiga y presenta al cliente las alternativas que ofrece el mercado en ese instante y una vez que el cliente acepta alguna de las alternativas se cierra el negocio mediante un contratato. Manifiesta que los programas o paquetes turísticos que se intermedian a través de su representada, en cuanto a su precio, varían por un sin número de factores, como por ejemplo: lugares, salidas y destinos, momento de la compra, fecha y días de estadía, empresas de transporte, escalas a realizar, nivel de los hoteles, etc. En cuanto los fundamentos de derecho que contiene la denuncia, precisamente la excepción que contempla el art 30 de la ley 19496 es aplicable a este caso, naturalmente se trata de servicios que por sus características deben regularse convencionalmente.

6.- Que la parte denunciante rinde prueba documental ratificando los documentos acompañados a fs 5 , 17 y desde la fs 23 a la 32 . Acompaña en el acto del comparendo constancia de la visitas efectuad por Ministro de Fé del Sernac, con citación, con apercibimiento acompaña copia simple de folletos de programas turísticos.

7.- Que, la denunciada , en apoyo de sus alegaciones rinde prueba testimonial mediante la declaración a fs 37 de don Luis Sabdiel Cifuentes Quintana : expresa en lo atingente l caso de autos que no venden paquetes preparados, ellos escuchan al cliente y en base a los deseos de estos se planifica el viaje y cuando se llega a una cuerdo se hacen las reservas, cuando todo está listo se le entrega al pasajero y termina el proceso de compra. No se tienen programas en vitrina. Nunca han tenido programas , en la vitrina solo dice consultores de viajes,; añade que no tienen página web donde se puedan ver los programas. A fs 39 depone doña Susana Del Carmen López Chesta, expresa que su labor es orientar , asesorar a los posible clientes sobre la base de sus necesidades de viaje , es en base a las necesidades de viaje que se elabora un presupuesto, se cotizan los requerimientos de los clientes en los distintos operadores,; líneas aéreas, hoteles servicios de traslado, etc. Agrega que en la vitrina no hay precios, en la oficina hay manuales de

distintos operadores, que son programas con precios orientativos, precios referenciales, y en base a ello se recotiza con los operadores dependiendo de las temporadas, época del año, sin traslado, con o sin alimentación, etc.

8.- Que, a juicios de esta sentenciadora es aplicable en la especie la excepción que contempla el art 30 en la parte final del inciso primero al señalar " ..., con excepción de los que por su características deben regularse convencionalmente ".

9.- Que, una vez examinados los antecedentes aportados en autos por las partes y las probanzas rendidas, carece esta sentenciadora de elementos de juicio que le permitan dar por acreditada que la querellada haya infringido normas de la Ley 19496, , por lo que, de conformidad con lo establecido en el Art. 14 de la Ley N° 18.287, resulta imposible para ésta sentenciadora, desde la lógica y el buen entendimiento, establecer la efectiva concurrencia de una conducta contravencional por parte de la denunciada , de consiguiente cobra aquí indiscutible vigencia el enunciado judicial de que nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido, por los medios de prueba legal, la plena convicción de que realmente se haya cometido un hecho punible y que en él le ha correspondido una participación culpable y penada por la Ley. En consecuencia, atendido lo expresado en los considerando precedentes, no se acogerá la denuncia de autos.

**Y VISTOS:** Además lo dispuesto en los arts 1, 13 y demás pertinentes de la ley 15.231; arts 1, 3, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, disposiciones pertinentes de la Ley 19496 y del C.de Procedimiento Civil, se declara: 1.- Que, **no ha lugar**, a la denuncia infraccional, interpuesta en contra del proveedor **GERMANIATOUR**, representada por su jefe de Local don Patricio Javier Ramírez Kay, ambos con domicilio en calle Manuel Mott 942, oficina 5 y 6 ,Temuco, atendido lo expresado en el considerando noveno de este fallo. 3.- Que cada parte debe asumir sus costas.

En virtud de lo establecido en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496 remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE, EN SU OPORTUNIDAD:  
ROL N° 105.707-O**

**PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.  
AUTORIZA MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL, SECRETARIO SUBROGANTE.**



