

Recoleta, veinticuatro de junio de dos mil dieciséis

VISTOS:

El mérito de la denuncia de fs. 48 y sgts. interpuesta por el Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, Juan Carlos Luengo Pérez, ambos con domicilio en Teatinos 333, 2º piso, Santiago; declaración indagatoria de fs 81, rendida por NICOLAS ALEJANDRO MORENO ARANCIBIA, C.I. N°13.027.113-4 domiciliado en Irrazaval 5000, dpto. 111, Ñuñoa; en calidad de administrador de INMOBILIARIA E INVERSIONES EL BUDA LTDA., nombre de fantasía: Hotel El Buda, R.U.T. N° 76.255.629-4 -en adelante: Hotel ó El Buda- legalmente representada por Jorge Melo Cannobio, ambos con domicilio en Avda. Perú 996, Recoleta; actas del comparendo de contestación y prueba, de fs. 83 y sgts. y de fs. 109 y sgts.; y demás antecedentes del proceso; y

CONSIDERANDO:

1º) Que por escrito de fs. 48 a 64, Sernac, formula denuncia en contra de la sociedad El Buda, por no cumplir con el deber de los proveedores de informar de manera veraz y oportuna; vulnerar el derecho de los consumidores a la seguridad en el consumo, e incumplir con los términos y condiciones de la oferta, infringiendo lo dispuesto por los artículos 3 letras b) y d), 12, 23 y 28 d), entre otros, de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC).

Formula dicha denuncia en virtud de diversos reclamos efectuados ante dicha repartición, por consumidores que luego de visitar la página web "**www.hotelbuda.cl**" en la que se informa los precios de las habitaciones disponibles en razón del horario, concurren a dicho hotel y al momento de realizar el pago, el proveedor, unilateral y arbitrariamente cambió las condiciones ofrecidas informando, personal dependiente del hotel, un precio mayor al publicitado.

Los reclamos en que se basa dicha imputación constan en los formularios únicos de atención de público, todos del año 2015, a instancias de Constanza Opazo Loch, del 04 de julio (fs.7); Luis Alejandro e Hijos Monsalve, del 25 de Julio (fs. 11); Camila Andrea Alcaíno Campos, del 07 de Agosto (fs. 15); Susy Liliana Cifuentes Mendoza, del 21 de Agosto (fs. 21); Pablo Andrés Hernández Arancibia, del 18 de Septiembre (fs. 27); José Arturo Leiva Moraga, del 18 de Octubre (fs.32); y Cristian Orellana Sánchez, del 21 de Julio (fs.36). En el caso de este último, el reclamo se basa en el precio cobrado y, además, en que el vehículo del usuario, resultó con daños mientras se

CERTIFICO QUE LA PRESENTE COPIA ES EL ORIGINAL



RECOLETA,

encontraba en el estacionamiento del hotel, conculcándose el derecho a la seguridad en el consumo. El Sernac no recibió respuesta de la parte denunciada, en ninguno de dichos casos.

2º) Que una vez notificada la denuncia, compareció ante el Tribunal, don NICOLAS ALEJANDRO MORENO ARANCIBIA, C.I. N° 13.027.113-8, domiciliado en Irarrázabal 5000, dpto. 611, Ñuñoa; en su calidad de administrador o Gerente de Operaciones de Inmobiliaria e Inversiones El Buda Ltda.-

A fs. 81 declaró que en lo "que tiene relación con los precios, en la página web tenemos un pie de página explicando claramente que lo que se ofrece es una promoción sujeta a disponibilidad. Es decir, que ofrecemos lo que tenemos disponible en el momento de la llegada del pasajero. Como no se usa reserva de las habitaciones previamente, sólo podemos otorgar el servicio a quienes arriban a nuestras dependencias y no así a quienes llegan cuando no hay habitaciones disponibles en promoción. Una vez que se desocupan las habitaciones, estamos nuevamente en condiciones de ofrecer las diversas promociones. Para atender a nuestros pasajeros y para que cumplan su objetivo, se les ofrece una alternativa con una habitación fuera de la promoción por tres, seis o nueve horas. Caso de muchos de los que figuran en la denuncia, que aceptaron quedarse en las condiciones explicadas. De esta manera, el pasajero es quien decide libremente en ese momento quedarse o no".

El declarante observó que en el año 2015 se atendió un promedio de 12.000 pasajeros y que sólo siete casos generaron reclamos ante Sernac. Que en el caso específico de daños a un vehículo al interior del recinto, revisó los videos y se advirtió cuando el vehículo llega, se estaciona y durante su permanencia no se apreció algún impacto, sólo que su conductor al retirarse señala el daño; que el video no da cuenta de su condición previo a su estacionamiento "lo que bien podría dar pie a sostener que el daño se produjo antes de estacionar".

3º) Que, convocadas las partes a comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de ambas partes; realizado en sucesivas audiencias, como consta en actas de fs. 83 a 88, de fs. 109 a 113, y de fs. 126 y 127.

En la primera de las actuaciones señaladas, la defensa de El Buda, contestó solicitando el rechazo de la denuncia, con costas, fundado en que no serían efectivos los hechos denunciados. En la segunda de las audiencias, ambas partes acompañaron sendas pruebas documentales.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE



RECOLETA.

Sin embargo, en la última de las audiencias, el apoderado de la parte denunciada, se allanó a la denuncia agregando que su representada, actualmente está mejorando los procesos de publicidad e información al público, y solicitó que la condena eventual que se aplique, sea el mínimo legal.

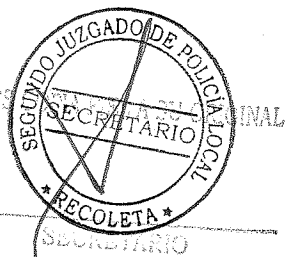
4º) Que, estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

5º) Que, apreciando el mérito de los antecedentes allegados al proceso, conforme a la sana crítica, y teniendo en consideración que existen precedentes por similares denuncias en contra de Hotel El Buda y, especialmente, el "allanamiento" o reconocimiento de los hechos que fundamentan la denuncia del Sernac; este sentenciador ha concluido que la publicación, en el sitio web de la denunciada, sobre los bienes y servicios que ofrece, y sus precios, no es clara, situación que induce a error o engaño al público, configurándose infracción a lo dispuesto por los artículos 1 n°3 y 28 d) de la Ley 19.496.

En la página de internet, por ejemplo, bajo la categoría "Noches Románticas", en el extremo superior izquierdo del recuadro, se nomina "Día/Noche" y fija tarifas de \$46.000.-, \$56.000.- y \$66.000.- según la clase de habitación distinguiendo entre Domingo a Jueves y de días Viernes, Sábado y víspera de festivos. Sin embargo, al pie del recuadro aparece agregado "Noches Románticas: Sólo de Domingo a Miércoles". Por otro lado, en la oferta categorizada "Noches", en el extremo superior izquierdo del recuadro, se titula "Noche Normal", con la misma clasificación de habitaciones, misma distinción de días y rangos horarios que en la oferta precedente, sin embargo, se les asigna tarifas menores. Cabe preguntar ¿Los jueves están o no incluidos en la oferta "Noches Románticas"? ¿Qué es lo que hace al público distinguir la oferta "Noche Normal" de la oferta "Día/Noche", que permita una decisión libre e informada? ¿Al ingresar el público al hotel, existe algún medio en que se publique las habitaciones o clase de habitaciones no disponibles en el momento, si los valores publicados dependen de su disponibilidad u ocupación?

La falta de una clara, veraz y oportuna información, atenta contra el equilibrio en la relación proveedor/consumidor y ha derivado en que el proveedor denunciado, en ocasiones, no cumpla con los términos y condiciones de la oferta, faltándose a la buena fe que debe regir en el cumplimiento de los contratos, infringiendo lo dispuesto por el artículo 12 de la Ley 19.496. Lo anterior, a la vez, vulnera el derecho básico e irrenunciable consagrado a favor de estos últimos, por el artículo 3 b),

CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES



RECOLETA,

y se trasgrede el derecho a la seguridad en el consumo de bienes y servicios contemplado en la letra d) del mismo precepto; y se subsume en la infracción descrita, genéricamente, en el artículo 23 del citado cuerpo legal.

En consecuencia, se acogerá la denuncia aplicándose la sanción contemplada en el inciso 1º artículo 24 de la LPC, atenuada en atención al reconocimiento de los antecedentes; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto por los artículos 14 y 17 de la ley 18.287; 1713 del Código Civil, 399 del Código de Procedimiento Civil; 1 n° 3 y n° 4; 3 b) y d), 12, 23, 24, 28 d), 30, y 50 y sgts. de la Ley 19.496;

RESUELVO:

Ha lugar a la denuncia de fojas 48 y sgts. en cuanto se condena a INMOBILIARIA E INVERSIONES EL BUDA LTDA., al pago de una multa a beneficio fiscal, equivalente a 10 (diez) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión de su representante legal o administrador, como culpable de infringir los preceptos legales aludidos en el último considerando de esta sentencia.

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

Rol N° 48.867-2

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

CERTIFICO QUE LA PRESENTE FOLIA VEZ A ORIGINAL



RECCLETA,