



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Rol N° 3.408-E

IQUIQUE, treinta y uno de enero de dos mil diecisiete

VISTOS:

De fojas 01 a 16 vuelta compareció don **Ana María Luksic Romero**, C.I. 12.058.965-2, Periodista, Directora Regional, en forma transitoria y provisional del Servicio Nacional del Consumidor, Región de Tarapacá, domiciliada para estos efectos en Calle Baquedano N° 1093, en representación del SERNAC, con arreglo a lo prescrito en el artículo 58 letra g), 59 bis y demás normas pertinentes de la Ley 19.496, y en uso de las facultades delegadas por el Director Nacional del Servicio por Resolución Exenta 0197, de fecha 18 de Diciembre del año 2013, viene en interponer denuncia infraccional en contra del proveedor **TURISMO IQUIQUE AGENCIA**, cuya razón social es **TURISMO IQUIQUE LTDA.** Rol Único Tributario N° 76.434.761-7, representado para los efectos de los artículos 50C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, doña **Iris Muñoz Benavides**, C.I. 17.995.997-6, jefa de agencia de viajes; para estos efectos; todos domiciliados en Calle Baquedano 1054, de la ciudad de Iquique.

Fundó su libelo señalando que la Dirección Regional del Servicio Nacional del consumidor, Región de Tarapacá, en el ejercicio de sus facultades y de las obligaciones que le impone el artículo 58 inciso 1 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, constató el día 29 de Septiembre de 2015, por intermedio de la suscrita, investida en su calidad de ministro de fe y con arreglo a lo previsto en el artículo 59 bis de la ley 19.496, en las dependencias de la denunciada infraccional, hechos relativos



al cumplimiento de las normas sobre información, dirigidas al público consumidor, en relación a los paquetes turísticos que se exhiben en su establecimiento. Se pudo certificar que:

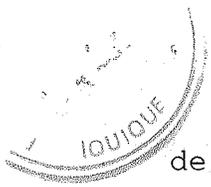
La información del paquete turístico consultado TOUR VALLE DE HUATACONDO, contenido en el folleto impreso proporcionado y acompañado a esta presentación versus la información verbal entregada por la jefa de local, resulta ser incompleta en los siguientes términos:- Si bien el folleto no informa al consumidor el tiempo o plazo de duración o vigencia del valor o precio informado y publicitado del paquete turístico, consultado si tiene un tiempo o plazo de duración o vigencia; y esa información solo está disponible, en la medida que se pregunta verbalmente en el establecimiento. En conformidad a la comunicación entregada por la jefa de local es hasta el 1 de Noviembre.

En consecuencia y en consideración a los hechos certificados por esta Ministro de fe, es evidente la conclusión revelada por el acta y sus antecedentes, en relación a que la denunciada: si bien el folleto no informa al consumidor el tiempo o plazo de duración o vigencia del valor o precio informado y publicitado del paquete turístico, este si tiene un plazo de duración o vigencia, y esa información solo está disponible, en la medida que se pregunte verbalmente en el establecimiento. Así es como lo exige la normativa señalada, constituye una clara infracción a la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamentos de derecho: A juicio de este Servicio, los hechos antes expuestos constituyen infracciones a los artículos 3 inciso 1, letras a) y b) y 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496.

Hipotesis Infraccionales:

El citado artículo 3 inciso 1 letra a), tiene como fundamento el respeto a la libertad de decisión del consumidor en las relaciones de consumo, de esta forma y aplicando tal derecho a la presente denuncia, debemos determinar que la adquisición



de bienes y productos, en un establecimiento comercial, debe obedecer al principio de la libre elección , y para esto se requiere un elemento informativo fundamental. En esta ocasión, la infracción a las normas de información produce necesariamente una limitación respecto al ejercicio del derecho a la libre elección. Con el fin de evitar que el proveedor abuse de la posición privilegiada que le da, el acceso a la información acabada referida a los productos y servicios que ofrecen al consumidor , es que el legislador estableció, como derecho básico e irrenunciable para el consumidor el relativo a la información veraz y oportuna tal cual lo recoge el artículo 3 inciso 1 letra b) de la ley 19.496.

En este caso la información respecto al plazo de duración o vigencia del precio del paquete turístico ya individualizado y ofrecido en el folleto versus la información verbal que proporciona la jefa de local no puede ser en caso alguno oportuna, por la simple y sencilla razón que no se informa.

La obligación de proporcionar información al consumidor se complementa con el deber de profesionalidad , consagrado en el artículo 1 número 2 de la ley 19.496.

En conclusión, el estándar que la ley ha dispuesto para todo proveedor en materia de información, es que sea profesional en su materia, incluida la entrega de información. Un manejo de información, ajeno a la profesionalidad que impone la ley, se traduce en conductas como: entrega de información parcelada, información de aspectos no relevantes para la toma de decisiones, información falsa, información indisponible o difícilmente accesible al consumidor etc. Todas estas conductas, constatadas por la suscrita, en su calidad de Ministro de fe, revelan un actuar reñido con la profesionalidad, diligencia o estándar de conducta que impone el artículo 23. En el caso expuesto y en conformidad al acta que se acompaña la empresa no cumple con la obligación impuesta por la ley ya que: en el soporte (folleto) que proporciona al consumidor no informa el tiempo o plazo de

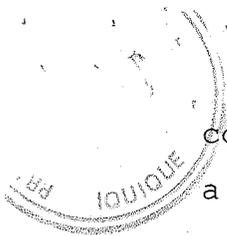
duración o vigencia del valor o precio informado publicitado, esta información solo está disponible, en la medida que se consulte verbalmente en el establecimiento.

Naturaleza de la Responsabilidad de la Denunciada: Es de todo necesario señalar a SS, que las normas sobre protección a los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa de la conducta del infractor, solo basta el hecho que se configure y por consiguiente se condene. En el caso de autos, el Acta levantada por la suscrita, en su calidad de Ministro de fe, da cuenta de hechos objetivos, los cuales se contraponen a los distintos imperativos legales que en materia de información establece la legislación, por lo que resulta procedente aplicar las respectivas multas por contravención a los artículos 3 inciso 1 letra a) y b) y 23 de la ley 19.496.

Interés Vulnerado por las infracciones denunciadas: Este Servicio ha interpuesto la denuncia en atención a que claramente en este caso, se vio vulnerado el interés general de los consumidores. Como se advierte del tenor literal del artículo 58 de la ley 19.496, la potestad que la ley le otorga al SERNAC, importa el poder-deber de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en la presente ley.

Sanciones Procedentes, finalmente SS, la sanción a las normas infringidas por la denunciada se encuentra establecida en el artículo 24 inciso 1 de la ley 19.496 el cuál dispone " Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuviera señalada una sanción diferente". Así las cosas en virtud de las normas legales citadas es que solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas por cada una de las infracciones denunciadas.

Por tanto, solicitó acoger la denuncia infraccional en contra del proveedor **TURISMO IQUIQUE AGENCIA.**, CUYA RAZÓN SOCIAL ES **TURISMO IQUIQUE LTDA.** Rol Único Tributario N° 76.434.761-7, y en definitiva acogerla a tramitación, acogerla en todas sus partes, condenando al infractor al máximo de las multas



contempladas en la Ley N° 19.496, y en subsidio , se imponga a la infractora otra sanción si se estima en derecho a aplicar con expresa y ejemplar condena en costas incluidos los recursos.

Se sirva tener por acompañados los siguientes documentos:

-Copia simple de resolución 0143, de fecha 31 de Diciembre de 2014, del Servicio Nacional del Consumidor, en el que se consigna mi nombramiento, en forma transitoria y provisional, en el cargo de Directora Regional de la región de Tarapacá, con citación.

-Copia simple de Resolución Exenta N° 0197 de fecha 18/12/2013, con citación.

- Original del Acta suscrita por ministro de fe ANA MARIA LUKSIC, con citación.

- Fotocopia legalizada ante Notario Público de Iquique, don Abner Poza Matus de fecha 25 de Noviembre de 2015, de constancia de visita de Ministro de fe, con citación.

- Folleto del proveedor agencia de viajes TURISMO IQUIQUE AGENCIA, cuya razón social es TURISMO IQUIQUE LTDA., bajo apercibimiento del artículo 346 número 3 del Código de Procedimiento Civil.

Solicita tener a bien tenerla como parte en la presente causa para todos los efectos legales y procesales pertinentes

Solicita tener presente que se valdrá de todos los medios de prueba que le franquea la ley y tener presente que designa como abogada patrocinante en estos autos a doña Marlene Ivonne Peralta Aguilera.

De fojas 8 a 23 rolan documentos acompañados a la denuncia interpuesta.

A fojas 24, se tiene por interpuesta denuncia infraccional, fija audiencia indagatoria, se tiene al SERNAC como parte, por acompañados documentos y presente comparecencia.



A fojas 28 comparece voluntariamente la parte denunciante infraccional del Servicio Nacional del Consumidor, representada por doña Ana María Luksic, CI 12.058.965-2, Directora Regional en forma transitoria y provisional de la región de Tarapacá, con domicilio en calle Baquedano 1093, de la ciudad de Iquique.

La parte denunciante viene en ratificar la denuncia que rola a fojas 1 y siguientes, sin nada más que agregar.

A fojas 29, rola audiencia indagatoria, comparece doña Iris Carolina Muñoz Benavides CI 7.516.519-6, chilena, soltera, con domicilio en Patricio Lynch 1053 de la ciudad de Iquique.

Viene en informar que no es la representante legal de la empresa de turismo, pero si es parte de la sociedad. El representante legal es don Ricardo Ramírez Bugueño, con domicilio en Baquedano 1054 de la ciudad de Iquique. Expone que ella se encontraba en ese momento de la fiscalización en el local y quiso atender de la mejor manera a las personas del Sernac. Nuestra empresa es muy nueva está vigente a partir sólo desde el 26 de Junio de 2015 y pensé que el Sernac iba a entregarnos algún tipo de información, jamás pensé que me cursaría una infracción. La patente comercial está al día.

Se cita a audiencia indagatoria a don Ricardo Ramírez Bugueño, con domicilio en Baquedano 1054 de la ciudad de Iquique.

A fojas 31 comparece don Ricardo Exequiel Ramírez Bugueño, CI 7.577.136-3, chileno, soltero, con domicilio en Patricio Lynch 1053 de la ciudad de Iquique.

No ratifica la denuncia y vengo en informar que en aquella ocasión mi socia estaba entregando información donde también estuvo presente el Sernac, habría habido una percepción errada de parte de la institución. Somos una empresa nueva que partió en Junio de 2015, por tanto nos cuidamos de sobremanera de entregar una información oportuna, veraz y clara respecto de los paquetes turísticos que ofrecemos, mas

IQUIQUE

allá que si bien la información se repite muchas veces en el día, por tanto es posible que se haya incurrido en alguna imprecisión involuntaria respecto de la información, la gente hoy en día ante las dudas consulta, a pesar que tenemos un sitio web puedo afirmar que no hemos hecho ninguna venta por ese medio. Hemos tenido muy buena evaluación de parte de los turistas, estamos haciendo el circuito a Mamiña como el principal de nuestra agencia. Y por último debo agregar que como presidente de la Cámara de operadores turísticos de Tarapacá debo dar el ejemplo como agencia de turismo, entregando prestaciones de nuestros servicios y dando la mejor información oportuna y veraz. Debo indicar que el día de la fiscalización fue un día estresante teníamos la feria Eslaba, organizada por Sernatur, y estábamos en los preparativos de esto.

Se tiene por rendida audiencia indagatoria y se cita a audiencia de Conciliación, contestación y prueba para el día 10 de Marzo de 2016 a las 10:00 hrs.

A fojas 33 rola suspensión de comparendo de común acuerdo.

A fojas 34 rola escrito de la parte denunciada solicitando prórroga de la audiencia fijada.

A fojas 35 rola lista de testigos acompañada por la parte denunciante Sernac.

A fojas 39 rola suspensión de audiencia de común acuerdo.

A fojas 43, rola audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la comparecencia de la denunciante SERNAC, representada por doña MARLENE PERALTA AGUILERA y la parte denunciada TURISMO IQUIQUE LTDA, representada por Ricardo Ramírez Bugueño ambos ya individualizados en autos.

La parte denunciante ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional que rola a fojas 1 y siguientes, sin nada más que agregar.

La parte denunciada en este acto viene en allanarse a la denuncia interpuesta, señalando al Tribunal que ya se dispuso



el retiro de toda la folletería, como también de la página web ya se eliminó dicha información. Por lo que solicita tener en consideración lo expuesto y no aplicar multa por cuanto es un negocio reciente, lo que perjudicaría enormemente, y en el evento de aplicar una sanción que esta sea una amonestación.

El Tribunal fija como punto de Prueba: **la Efectividad de haberse infringido los preceptos denunciados de la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los consumidores, origen hecho y circunstancias.**

El Tribunal tiene por rendida audiencia de contestación, conciliación y prueba, por ratificada la denuncia y en virtud del allanamiento de la parte denunciada, se cita a las partes a una Inspección Personal del Tribunal.

A fojas 54 rola Inspección Personal del Tribunal, en donde comparecen ambas partes ya individualizadas, el apoderado de la parte denunciante SERNAC, informa el motivo de la denuncia, tratando de no dar toda la información del paquete turístico que se exhibe en el establecimiento a los consumidores, en un folleto impreso que entregaba la agencia de turismo y que rola a fojas 23 de autos, en donde no se informaba el tiempo o plazo de duración o vigencia del valor o precio informado y publicitado del paquete turístico consultado. Don Ricardo Ramírez informa que dicha situación ya se subsanó, sacando de circulación el folleto aludido y entregando información solamente mediante la página web que posee la agencia de turismo en www.turismoiquiqueagencia.cl, el que procedió a exhibir, dando cumplimiento a entregar la información completa a los consumidores. El apoderado de SERNAC, confirma la subsanación de la denuncia, informando que ahora se encuentra toda la información como en derecho corresponde.

A fojas 55 y 56 rola registro fotográfico de la Inspección Personal del Tribunal

A fojas 57, queda la causa en estado de dictar sentencia.

IQUIQUE
A fojas 60 rola presentación de apoderado de Sernac solicitando certificación que no existen diligencias probatorias pendientes y que la causa quede en estado de dictar sentencia.

A fojas 61 rola certificación de la Srta. Secretaria del Tribunal que no existe la certeza de la recepción de la causa a prueba ni de la calificación jurídica de la Inspección Personal del Tribunal rolante a fojas 54.

A fojas 62 rola resolución que retrotrae los autos al estado de citar a audiencia de contestación, conciliación y prueba, dejando sin efecto todo lo obrado de fojas 31 y siguientes, y se fija nuevo día y hora para audiencia.

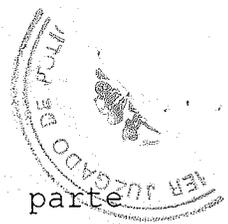
A fojas 69 rola audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de la denunciante SERNAC, representada por doña MARLENE PERALTA AGUILERA y la parte denunciada TURISMO IQUIQUE LTDA, representada por Ricardo Ramírez Bugueño ambos ya individualizados en autos.

La parte denunciante ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional que rola a fojas 1 y siguientes, sin nada más que agregar.

Conciliación: No hay

La parte denunciada en este acto viene en allanarse a la denuncia interpuesta, señalando al Tribunal que ya se dispuso el retiro de toda la folletería, como también de la página web ya se eliminó dicha información. Por lo que solicita tener en consideración lo expuesto y no aplicar multa por cuanto es un negocio reciente, lo que perjudicaría enormemente, y en el evento de aplicar una sanción que esta sea una amonestación.

El Tribunal fija como punto de Prueba: **la Efectividad de haberse infringido los preceptos denunciados de la Ley 19.496 sobre Protección de los derechos de los consumidores, origen hecho y circunstancias.**



Prueba documental de la parte denunciante: La parte denunciante en este acto ratifica total e íntegramente todos los documentos acompañados de fojas 6 a 23 de autos.

Prueba documental de la parte denunciada: No rinde

Prueba Testimonial de la parte denunciante: No rinde

Prueba testimonial de la parte denunciada: No rinde

Diligencias: No se solicitan

Se tiene por rendida audiencia de contestación, conciliación y prueba.

A fojas 71 queda la causa en estado de dictar sentencia.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, le ha correspondido a esta sentenciadora determinar la responsabilidad infraccional, al tenor de la ley del consumidor, de proveedor **TURISMO IQUIQUE AGENCIA**, cuya razón social es **TURISMO IQUIQUE LTDA.** Rol Único Tributario N° 76.434.761-7, representado para los efectos de los artículos 50C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, doña **Iris Muñoz Benavides**, C.I. 17.995.997-6, jefa de agencia de viajes; para estos efectos; todos domiciliados en Calle Baquedano 1054, de la ciudad de Iquique; por la presunta infracción a los artículos 3° inciso 1 letras a) y b) y 23 inciso 1° ley N° 19.496, en virtud de los hechos expuestos en la denuncia de fojas 1 y siguientes.

SEGUNDO: El Objeto del juicio consiste en determinar si efectivamente el proveedor no cumplió con las obligaciones que le impone la normativa vigente, infringiendo la normativa legal del derecho a la información veraz y oportuna que establece la Ley 19.496, por lo que la denunciante señaló que se infringió los artículos 3 inciso 1 letras a) y b) y 23 inciso 1°.

TERCERO: Que, para acreditar tanto los hechos constitutivos de la infracción denunciada, la denunciante se sirvió de las siguientes pruebas: **Documental:** - Original del Acta suscrita por ministro de fe ANA MARIA LUKSIC, con citación.- Fotocopia legalizada ante Notario Público de Iquique, don Abner Poza Matus de fecha 25 de Noviembre de 2015, de constancia de visita de Ministro de fe, con citación.- Folleto del proveedor agencia de viajes TURISMO IQUIQUE AGENCIA, cuya razón social es TURISMO IQUIQUE LTDA., bajo apercibimiento del artículo 346 número 3 del Código de Procedimiento Civil.

CUARTO: Que, la denunciada contestó la denuncia interpuesta en su contra allanándose a dicha denuncia, tomándose las medidas conducente y subsanó la situación de la infracción retirando todos los folletos de circulación y entregando la información solo a través de su página web, dando cumplimiento a entregar la información como en derecho corresponde a los consumidores.

QUINTO: Que, teniendo presente los documentos acompañados por la parte denunciante y existiendo un reconocimiento expreso por parte de la denunciada, respecto a las infracciones cometidas, cabe señalar que efectivamente existió una infracción a las normas establecidas en virtud de la información veraz y oportuna establecida en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores.

SEXTO: Que si bien esta sentenciadora establece que efectivamente se cometieron las infracciones, igualmente el proveedor tomó inmediatamente las medidas necesarias y respectivas, subsanando los hechos y situaciones que configuraron las infracciones, de esa forma retiró de inmediato los folletos de circulación y modificó su página web para así cumplir con las obligaciones que establece la ley 19.496, esto fue constatado por esta Magistratura y por el apoderado de la parte denunciante de esta forma sólo se aplicará la sanción de amonestación al proveedor.

Y, TENIENDO ADEMÁS PRESENTE, las facultades conferidas por la ley N°15.231 sobre Organización y Atribuciones de los

Juzgados de Policía Local, lo dispuesto en la ley N°18.287 sobre Procedimientos ante los mismos, **SE DECIDE:**

I.- Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional deducida a fojas 1 por **Ana María Luksic Romero**, C.I. 12.058.965-2, ya individualizada, en representación del SERNAC, en contra del proveedor **TURISMO IQUIQUE AGENCIA**, cuya razón social es **TURISMO IQUIQUE LTDA.** Rol Único Tributario N° 76.434.761-7, representado para los efectos de los artículos 50C inciso final en relación con el 50 D, ambos de la Ley N° 19.496, esto es, por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, doña **Iris Muñoz Benavides**, C.I. 17.995.997-6, jefa de agencia de viajes; para estos efectos; todos domiciliados en Calle Baquedano 1054, de la ciudad de Iquique, y en consecuencia, **SE LE AMONESTA** en relación a las infracciones a los artículos 3 inciso 1 letra a) y b) y 23 inciso 1 de la Ley 19.496.

II.- Que no se condena en costas a la parte denunciada.

III.- Que, una vez ejecutoriada la presente sentencia, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N°19.496, debiendo remitirse copia autorizada de la misma al Servicio Nacional del Consumidor con sede en esta Región.

Anótese, Regístrese, Notifíquese, Remítase y Archívese en su oportunidad.

DICTADA POR DOÑA ~~ANTONELLA PAOLA SCIARAFFIA~~ **ESTRADA**,
JUEZA TITULAR DEL PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL.



AUTORIZA DOÑA ~~ANITA PAOLA VALLETE CHACON~~, SECRETARIA ABOGADO.

IQUIQUE, 17.04.12
NOTIFICADO DE DOLAS _____
17:12 HORAS. DOY FE

Fresia D. Rojas Chappa
RECEPTOR
PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL IQUIQUE