

Nº Interno..... 138
Fecha-Entrada..... 18 ABR 2017

PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL
PUNTA ARENAS



Notifico a usted de la resolución de
fojas..... Señ. 671..... dictada en
Causa Rol Nº..... 1097-A/13.....
cuya copia es fiel al original. 15 MAR 2017
PUNTA ARENAS.....
SECRETARIO ABOGADO

SENTENCIA Nº 671. En Punta Arenas, quince de enero de dos mil diecisiete.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fojas 29 comparece don Rodrigo Elgueta Imaray, Abogado del Servicio Nacional del Consumidor Región de Magallanes y Antártica Chilena, ambos con domicilio en esta comuna, calle Chiloé Nº 765, quien, atendido lo dispuesto por el artículo 58, 59 y demás normas pertinentes de la Ley Nº 19.496, viene en deducir denuncia infraccional en contra del proveedor T4F CHILE S.A., ignora Rut, representada en mérito de lo dispuesto en el artículo 50 letra c) inciso tercero y 50 letra d), por don Gabriel Bursztyń Kutner, ambos con domicilio en calle La Concepción Nº 266, comuna de Providencia, Región Metropolitana, basado en los antecedentes de hecho y de derecho que expone.

Indica que el Servicio Nacional del Consumidor tomó conocimiento por medio de reclamo administrativo Nº 7232189, de hechos que constituyen una grave vulneración de los derechos de los consumidores, y que fueron expuestos con fecha 23 de octubre de 2013, por el consumidor, Mauricio Jesús Jaure Reyes, quien dedujo reclamo administrativo, y en el cual señaló textualmente: *"Efectué compra de entrada para concierto de Bon Jovi para mi señora para el día 13 de septiembre. El día 12 de septiembre anuncian que concierto fue reagendado para el día 24 de septiembre, solo un día antes. Estamos domiciliados en Punta Arenas y tuve que modificar la fecha de viaje para el día 24. Me cobraron multa en la aerolínea por la modificación. El valor que pagué fueron \$75.000, de otra manera hubiese perdido el pasaje completo. Reclamé a la empresa a través de su sitio web en la sección contacto a la gerencia, pero no hubo respuesta. Cuento con todos los respaldos que acreditan mi afirmación."* Concluye expresando el consumidor que reclama: *"Solicito la empresa T4F me indemnice por la suma de \$75.000 que tuve que desembolsar como diferencia en el pasaje adquirido a causa del cambio de fecha del concierto."*

En cuanto al derecho menciona que el comportamiento reseñado infracciona lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 23 inciso 1º de la Ley Nº 19.496.

Expone que en la especie el proveedor denunciado traslada la información relativa al servicio contratado y a su cambio de fecha, en forma tan intempestiva e inoportuna que genera el evidente daño que significa para un consumidor domiciliado a tres mil kilómetros de distancia del lugar del concierto y, que debe por esta situación, tener que incurrir en gastos adicionales que le permitan, ahora en fecha diferente, poder disfrutar del espectáculo contratado, todo lo cual vulnera el citado artículo.

Indica, además, que el proveedor no cumple con lo contratado, toda vez que no es capaz de respetar las condiciones del contrato, esto es, cumplir con la fecha que fue contratada, y que cualquier razón que sustente la unilateral decisión en relación al cambio de fecha, al no estar fundada en causas legales o en mutuo acuerdo de las partes, constituye una clara infracción al contrato que claramente especifica lugar y fecha del evento.



Notifico a usted de la resolución de
fojas... *señal*... dictada en
Causa Rol N°... *1097-A/13*...
cuya copia es fiel al original. 15 MAR 2017
PUNTA ARENAS,.....

SECRETARIO ABOGADO

Aduce que un proveedor profesional en su rubro no debe menos que hacer todo lo necesario para cumplir el contrato, entre lo que por supuesto se encuentra evaluar contingencias tan posibles como las que esgrime para no cumplir y tener una solución para ello, debiendo asumir las consecuencias que una situación como esta provoca en los consumidores, debiendo reparar los daños, y que no dicen sólo relación con la devolución del dinero invertido, sino también con los gastos de quienes deciden asistir a un evento tan excepcional como el contratado. Menciona que quien oferta el servicio es la denunciada, de manera que es ella quien debe asegurar que las condiciones se cumplan en los términos contratados, y al no hacerlo termina por vulnerar lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

Consigna que la conducta de la denunciada ha sido negligente se tipifica en el artículo 23 inciso 1° del citado cuerpo legal, por lo que en derecho y en justicia se le debe sancionar con las multas que dispone el artículo 24 de la Ley N° 19.496.

Agrega que el Sernac ha tomado la decisión de hacerse parte de la denuncia, en atención a que claramente en este caso se vio vulnerado el interés general de los consumidores, como se advierte en el tenor literal del artículo 58 de la Ley N° 19.496. Lo anterior atendida la gravedad de la conducta denunciada y la susceptibilidad de que en el futuro esta conducta pueda afectar a otros consumidores. Concluye que concurre en la especie el interés general de los consumidores, mismo que importa la afectación del interés de la sociedad toda.

También consigna que las normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, son de responsabilidad objetiva, es decir, no requieren de dolo ni de culpa en la conducta del infractor, bastando sólo el hecho constitutivo de ella, como ocurre en los casos de infracciones a la Ley de Tránsito, para que se configure y por consiguiente se condene.

Finalmente solicita se tenga por interpuesta la denuncia infraccional, se acoja en todas sus partes y se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en la Ley N° 19.496, o a las que se estimen procedentes, con expresa y ejemplar condena en costas.

Que la denunciante acompaña, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal y para los fines legales pertinentes, los siguientes documentos: uno) copia simple de resolución N° 0587 de fecha 13 de mayo de 2013, rolante a fojas 1; dos) copia simple de resolución exenta N° 0197 de fecha 18 de diciembre de 2013, rolante de fojas 6; tres) copia simple de formulario único de atención N° 7232189, fecha ingreso 23/10/2013, rolante de fojas 10; cuatro) copia simple de comprobante de venta emitido por Ticketek a favor de Mauricio Jaure Reyes, de fecha 30 de agosto de 2013, rolante a fojas 11; cinco) copia simple de publicidad del evento masivo de Bon Jovi, rolante de fojas 12; seis) copia simple de reclamo interpuesto por el consumidor por medio de la página web del proveedor, rolante a fojas 13; siete) copia simple de comunicado concierto Bon Jovi emitido por T4F que da cuenta de modificación de fecha de evento, rolante a fojas 15; ocho) copia simple de carta de confirmación de servicios N° 1678791 de fecha 12 de septiembre de 2013 de Viajes Falabella Chile, rolante a fojas 17; nueve) copia simple de boleta emitida por Falabella Retail S.A. a favor de Mauricio Jesús Jaure Reyes, de fecha 12 de septiembre de 2013, rolante a fojas 23; diez) copia simple de billete electrónico de fecha 12 de septiembre de 2013 de Viajes Falabella, rolante a fojas 24; once) copia simple de boleta electrónica emitida por



Notifico a usted de la resolución de
las... *Sent. 671*... dictada en
Causa Rol N°... *10.97-A.113*...
cuya copia es fiel al original.
PUNTA ARENAS,..... 1.5. MAR. 2017....

SECRETARIO ABOGADO

Ticketek con fecha 30 de agosto de 2013, rolante a fojas 26; doce) copia simple de comprobante de pago emitido por Ticketek con fecha 30 de agosto de 2013, rolante a fojas 27; y trece) copia simple de carta de Sernac dirigida al consumidor, rolante a fojas 28.

SEGUNDO: Que a fojas 35 vuelta se tuvo por interpuesta la denuncia citando a las partes a la audiencia estilo.

TERCERO: Que a fojas 65 comparece don Mauricio Jaure Reyes, administrativo, de este domicilio, calle Antonio Beaulier N° 0284, quien viene en hacerse parte en la causa.

CUARTO: Que a fojas 68 se tuvo como parte en la causa a don Mauricio Jaure Reyes.

QUINTO: Que a fojas 132 consta certificación de notificación válida de la denuncia.

SEXTO: Que a fojas 197 tuvo lugar la audiencia decretada en la causa, con asistencia del Sernac y de la denunciada, y en rebeldía del consumidor.

La denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes y solicita se dé lugar a ella, con costas.

SEPTIMO: La denunciada contesta la denuncia por escrito, solicitando que su rechazo en todas sus partes, con costas.

Llamadas las partes a un avenimiento, éste no se produce.

OCTAVO: Que a fojas 177 corre acompañada la contestación de la denuncia.

En la misma se solicita el total rechazo, con condena en costas, por carecer completamente de fundamentos jurídicos y fácticos, de conformidad a los antecedentes de hecho y de derecho que indica.

Explica que consta en autos que este proceso se ha iniciado por denuncia formulada por el SERNAC, pretendiendo que se le sancione por una supuesta infracción que se habría cometido en el marco de una relación de consumo que se habría verificado entre la denunciada y el consumidor Mauricio Jesús Jaure Reyes respecto de un evento artístico que consistió en el concierto de la banda "Bon Jovi".

Afirma que el concierto debía realizarse inicialmente el día 13 de septiembre de 2013 pero debido a una apendectomía de emergencia a la que tuvo que ser sometido el baterista Tico Torres, mientras se encontraba de gira en México, se tuvo que posponer el show para el día 24 de septiembre en el mismo lugar programado, esto es, el Estadio Monumental de Santiago.

Precisa que el aviso de posposición del concierto fue difundido por varios medios de prensa, además de la página web oficial de Facebook de la sociedad Ticket Co. SpA (Ticketek) empresa que vendió las entradas del evento, y su propia página web.

Consigna que en conformidad a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, otorgó la posibilidad a todos los consumidores que



Notifico a usted de la resolución de
Causas..... *sent. 671* dictada en
Causa Rol N°..... *1097-A/13*
Esta copia es fiel al original. 15 MAR 2017
JUNTA ARENAS,.....

SECRETARIO ABOGADO

compraron una entrada para el concierto de utilizar su entrada para el nuevo día fijado o, solicitar la devolución completa del precio pagado.

Agrega que con fecha 19 de marzo de 2014, en representación del interés general de los consumidores, el Sernac interpuso ante el Segundo Juzgado de Policía Local de Providencia, una denuncia infraccional por supuestos incumplimientos a la Ley N° 19.496, que regula la protección de los derechos de los consumidores, en contra de Ticketek, en su condición de proveedor intermediario, denuncia del mismo tenor que lo expuesto en la presente causa. Que con fecha 14 de mayo de 2015, el referido Tribunal condena, con costas, a Ticketek, a pagar una multa de 20 UTM, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

La denunciada expone que la denuncia debe ser rechazada por los siguientes fundamentos: (A) por no existir una acción de interés general que permita al Sernac interponer y actuar en el presente juicio; (B) por encontrarse prescrita la acción; (C) por existir cosa juzgada; (D) por falta de legitimación pasiva; (E) por no existir incumplimiento de las normas de la Ley N° 19.496; (F) por actuar la denunciada con la debida diligencia; (G) por deberse la posposición del concierto a un hecho que corresponde a un caso fortuito o fuerza mayor; y (H) por la inexistencia de los hechos relatados en la denuncia infraccional.

NOVENO: Que la denunciante ratifica los documentos acompañados en la denuncia de fojas 29, con citación de la contraria.

DECIMO: La denunciada acompaña a la causa, en parte de prueba, lo siguientes documentos: uno) copia de escritura pública de fecha 28 de noviembre de 2008, otorgada en la Notaría de Santiago de doña Antonieta Mendoza Escalas, en la que consta mandato convencional que confiere poder a don Ricardo Brancoli Bravo, rolante a fojas 142; dos) copia simple de comunicado de T4F Chile S.A., sobre la reagendación del concierto de Bon Jovi enviado a todos los medios de comunicación, rolante a fojas 144; tres) copia simple de comunicado de T4F Chile S.A. en el cual se da cuenta del cambio de fecha del concierto en la red social "Facebook", rolante a fojas 145; cuatro) copia de avisos que fueron publicados y dados a conocer al público mediante inserciones en medios de comunicación (Emol y La Tercera) sobre la nueva fecha del concierto y la posibilidad de realizar cambios o devoluciones de entradas, rolantes a fojas 146 a 156; cinco) copia de denuncia interpuesta por el Sernac ante el 2° Juzgado de Policía Local de Providencia, causa Rol N° 11.400-2014, rolante a fojas 157; seis) copia de sentencia definitiva en el procedimiento individualizado en el número anterior, rolante a fojas 168; y siete) copia de sentencia definitiva de la Corte de Apelaciones de Santiago confirmando la sentencia señalada en el número anterior, rolante a fojas 176.

DECIMO PRIMERO: Que a fojas 204 y 205 se despacharon oficios, a petición de la parte denunciada, a fin de acreditar lo expuesto en el segundo otrosí de la contestación de fojas 177.

DECIMO SEGUNDO: Que a fojas 227 consta respuesta a oficio por parte del 2do Juzgado de Policía Local de Providencia.

DECIMO TERCERO: Que para resolver la materia controvertida, se procederá a emitir pronunciamiento de las excepciones en el orden que fueron deducidas.



Notifico a usted de la resolución de
Días.....^{Sept. 10}.....dictada en
Causa Rol N°.....¹⁹⁹⁷⁻¹¹¹³.....
cuya copia es fiel al original. 15 MAR 2017
PUNTA ARENAS,.....
SECRETARIO ABOGADO

Inexistencia de la acción en el interés general de los consumidores: Tal como se indicó, la denunciada funda la excepción en el hecho de que el Sernac actúa en base al "interés general de los consumidores", que se indica en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sin perjuicio que en el presente caso el supuesto afectado es una sola persona, esto es, Mauricio Jaure Reyes.

Agrega que el Sernac no tiene la competencia para iniciar procedimientos infraccionales ante este tribunal, aludiendo normas de interés general de los consumidores, cuando efectivamente en autos se trata de un solo consumidor. Los fundamentos esgrimidos sólo se pueden utilizar cuando se hace defensa de un interés colectivo o difuso, esto es, un grupo determinable o indeterminable de consumidores que supuestamente vieron afectados sus derechos.

Así, precisa, la acción descrita intentada por el Sernac, es una acción de interés individual, por lo que no puede utilizar fundamentos en virtud del interés general de los consumidores para interponer una denuncia ante este Tribunal, toda vez, que los tribunales competentes para conocer de dichas acciones de interés general, son los tribunales ordinarios de justicia, y no los Juzgados de Policía Local.

Teniendo especial consideración que la denunciante acciona en resguardo del interés general comprometido de los consumidores, según se lee en la denuncia de fojas 29, y teniendo ésta la naturaleza de una acción de carácter colectivo, corresponde su conocimiento a los tribunales ordinarios de justicia, conforme lo previsto en el inciso final del artículo 50 A de la Ley N° 19.492, razón por la cual se acogerá la excepción alegada por la denunciada.

Conforme lo expresado anteriormente, la acción del artículo 58 letra g) debe ejercerse ante los tribunales ordinarios y no ante los juzgados de Policía Local. Lo anterior resulta claramente establecido por la Excm. Corte Suprema en fallo de fecha 23 de enero de 2017, al consignar:

"Séptimo: Que de lo anterior se colige que las acciones judiciales destinadas a resguardar los derechos de los consumidores sólo pueden ejercerse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de aquellos.

En consecuencia, no existe en la legislación una cuarta categoría de acciones, como las de interés general que propone el Servicio Nacional del Consumidor, pues si bien el artículo 58 letra g) inciso 2° de la Ley N° 19.496 dispone que la facultad de dicho Servicio de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, la misma norma indica expresamente que ello debe hacerse según los procedimientos que las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

Por lo demás, la conclusión anterior guarda relación y total armonía con el hecho de que la ley en examen sólo contempla dos tipos de procedimientos judiciales, el destinado a la protección del interés individual de los consumidores y el regulado en forma especial para la protección del interés colectivo o difuso de los consumidores."
(Causa Rol N° 68771-2016 Corte Suprema Recurso de Queja)

DECIMO CUARTO: Que en consideración al hecho de haberse acogido la excepción de inexistencia de la acción en el interés general de los consumidores, según se ha dicho precedentemente, y estableciéndose la incompetencia de este Tribunal para conocer de la denuncia, se omitirá la

resolución del resto de las excepciones hechas valer por la denunciada en la contestación de la denuncia.

DECIMO QUINTO: Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 1º, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley N° 18.287; artículos 50º A y 58 letra g) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

SE DECLARA:

I.- QUE SE RECHAZA la denuncia de fojas 29, por ser este tribunal incompetente para conocer los hechos denunciados, debiendo ocurrirse ante quien corresponda.

II.- NO HA LUGAR en condenar en costas a la denunciante, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Remítase copia del fallo al Servicio Nacional del Consumidor en conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496. **Archívese** en su oportunidad.

Rol N° 1.303-A-2013

Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó don Leonardo Garbarino Reyes, Secretario Abogado.



Notifico a usted de la resolución de fojas..... *señal: 671* dictada en Causa Rol N°..... *1097-A/13* cuya copia es fiel al original. 15 MAR 2017 PUNTA ARENAS,.....

SECRETARIO ABOGADO