



**Causa Rol N° 16.579-13-2018**

Las Condes, diecisiete de diciembre de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

Estos antecedentes, querrela infraccional de fs. 1 y siguientes, de fecha 23 de julio de 2018, interpuesta por **EMA GRACIELA TRONCOSO VERA**, Jubilada y **GONZALO HERNÁN FERNÁNDEZ MELLADO**, Conserje, ambos domiciliados en Avenida Irarrázaval N° 1401, departamento N° 1.402, comuna de Ñuñoa, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **SOCIEDAD RH SUDAMERICANA SpA**, representada legalmente por **LAURA CRISTINA GRILLO**, domiciliados en Avenida Apoquindo N° 4.775, oficina N° 502, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 1 y siguientes, los querellantes relatan los hechos fundantes de la querrela y al respecto expresan que el día 15 de noviembre de 2017 celebraron con **SOCIEDAD RH SUDAMERICANA SpA** un contrato denominado “compraventa de membresías” mediante el cual compraron acciones de la sociedad Royal Holiday Club que les permitía utilizar diferentes programas vacacionales que incluían hospedaje, comida, entre otros. Agregan, que en dicho contrato se pactó el pago en cuotas de la membresía, la cual ascendía a una suma total de 13.936 dólares y que su detalle no era comprensible ni entendible por ellos al mencionar conceptos tales como “enganche pactado y pagado” y “costos de cierre pactados y pagados”, no permitiéndoles determinar cuáles serían los monto cobrados finalmente. Concluyen aseverando, que, además, en dicho contrato se incluyó una cláusula sexta en virtud de la cual la parte compradora podía dejar sin efecto el contrato en cualquier fecha, siempre y cuando esté al corriente de los pagos, enviando una carta para tales efectos, la cual enviaron en forma certificada el 13 de junio de 2018, pero nunca tuvo una respuesta formal por parte de la querellada.

A fs. 31, se certifica que **SOCIEDAD RH SUDAMERICANA SpA** no compareció a prestar declaración indagatoria decretada a fojas 25.



Con fecha 18 de octubre de 2018, a fojas 99 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la sola asistencia de los apoderados de los querellantes, ocasión en que, llamadas a conciliación, ésta no se produjo atendida la rebeldía de la querellada y demandada, luego de la cual, la parte querellante procedió a ratificar su acción, con costas.

En cuanto a la prueba testimonial, los querellantes presentaron al testigo Nicolás Mera Cereceda quien depuso a fojas 99 y 100; y en lo que respecta a la prueba documental, rindieron la que rola en autos, la que, de ser atingente y necesaria, será consignada. A su vez, los demandantes solicitaron la absolución de posiciones de la representante legal de **SOCIEDAD RH SUDAMERICANA SpA** y la exhibición de documentos que señalan, diligencias que no se produjeron debido a la rebeldía de dicha parte.

A fojas 119, las partes dan cuenta del desistimiento y aceptación respecto de las demandas incoadas en autos a fojas 1 y siguientes, relativas a la nulidad de cláusula abusiva, de resolución de contrato e indemnización de perjuicios y de la demanda subsidiaria de cumplimiento forzado del contrato con indemnización de perjuicios, en virtud de una transacción extrajudicial que arribaron, en la cual se contempla que **SOCIEDAD RH SUDAMERICANA SpA** devolverá la suma única y total de dos millones de pesos con el propósito de poner término al litigio de autos.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

1º) Que, en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **SOCIEDAD RH SUDAMERICANA SpA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que, del examen pormenorizado de los antecedentes aportados por la parte querellante, de la prueba testimonial rendida en autos, y de los documentos acompañados, todo ponderado conforme a las reglas de la sana crítica, permiten al Tribunal tener por establecido los siguientes hechos atingentes a la querrela:

a) Que, de los documentos acompañados a fojas 40 y siguientes, entre los cuales se encuentra el “Contrato de Compraventa de Membresías”, es posible concluir la existencia de una relación de consumidor y proveedor entre **EMA GRACIELA TRONCOSO VERA** y **GONZALO HERNÁN FERNÁNDEZ MELLADO** y

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes  
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.  
Las Condes

**SOCIEDAD RH SUDAMERICANA SpA**, la cual debe ser amparada y regulada por las normas protectoras de los derechos de los consumidores.

b) Que, en virtud del contrato de fojas 43 y siguientes, es posible concluir que la relación de consumo que vinculaba a las partes, le permitía a los querellantes participar en diferentes programas vacacionales que eran ofrecidos para tales efectos.

c) Que, en el referido contrato, se incluyó una cláusula que facultaba a los querellantes dar por resuelto el contrato de forma anticipada en cualquier fecha, siempre y cuando se estuviese al corriente de las obligaciones de pago sin morosidad alguna.

d) Que, los querellantes ejercieron la facultad otorgada en la mencionada cláusula, mediante el envío de una carta certificada de fecha 13 de junio de 2018, según se advierte a fojas 40.

3º) Que, como reflexión general, puede sostenerse que en materia de derechos del consumidor, cobra especial relevancia el derecho a la información que debe otorgarle el proveedor de bienes o prestador de servicios al cliente o usuario, teniendo dicha obligación de información su fundamento en un desequilibrio de conocimientos entre los contratantes, desequilibrio que se acentúa en materia de consumo, en que se produce una relación asimétrica entre el proveedor o prestador del servicio y el consumidor, derivada de la ignorancia o inexperiencia de este último respecto de la materia objeto del contrato, en que el proveedor detenta la calidad de profesional o experto.

4º) Que, establecido el marco conceptual dentro del cual se desenvuelve la controversia, se hace necesario analizar si, en el caso específico, el derecho a la información fue respetado, esto es, si la conducta de la querellada puede considerarse como una actuación idónea en la prestación del servicio que ofrece, en cuanto a si se verificó efectivamente una entrega de información veraz y oportuna, y si dicha información incorporó los elementos esenciales que por ley deben ser puestos en conocimiento del consumidor, tales como su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, según fluye del artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496.

5º) Que, para responder la interrogante planteada, debe tenerse presente las particularidades del caso concreto, ya que de acuerdo a lo que se desprende de la lectura del contrato de fojas 43 y siguientes, se logra concluir que dicho contrato tiene características complejas y que no es sólo un contrato relativo a programas vacacionales

**Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes**  
**Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.**  
**Las Condes**

o tiempos compartidos, ya que es derechamente una compra de acciones de una sociedad extranjera, en cuya virtud se adquieren “créditos vacacionales” y que a su vez el proveedor entrega un financiamiento para poder efectuar dicha compra, incluyendo una combinación de actos de suyo dificultosos y que no son fáciles de comprender por un consumidor promedio, siendo a todas luces, bastante evidente la poca claridad de la letra del contrato al incluir conceptos tales como enganche pactado y pagado, costos de cierre pactados y pagados, monto total de financiamiento, enganche financiado, entre otros, los cuales son propios de contratos específicos de naturaleza mercantil que no se condicen con el propósito final del contrato que es, precisamente, disfrutar de unas vacaciones; concluyéndose inequívocamente que en dicho contrato se vulneró el derecho a una información veraz y oportuna, la cual debe ser clara y precisa, conteniendo los aspectos más relevantes del servicio contratado, no pudiéndose determinar en el caso sub lite, con una simple lectura, los elementos que componen el precio total a pagar.

6°) Que, el Tribunal observa al mismo tiempo, una infracción al artículo 12 de la Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, que obliga al proveedor a respetar los términos y condiciones conforme a las cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación de un servicio, toda vez que la cláusula sexta del contrato es explícita y no da lugar a dudas a su interpretación, en cuanto los querellantes tenían la facultad de dar por resuelto el contrato en cualquier fecha, siempre y cuando estuviesen al corriente en sus obligaciones de pago sin morosidad alguna sin que existiera prueba tendiente a desvirtuar dicha situación, la cual se ejerció oportunamente según consta a fojas 40 y siguientes al enviar una carta certificada; sin perjuicio de lo cual, los consumidores no obtuvieron respuesta alguna, a lo que debe agregarse que a fojas 53 rola una carta de agosto de 2018 en la que el proveedor les cobra tres meses de morosidad, siendo que la carta fue enviada el 13 de junio de este año, por lo cual no tan sólo hicieron caso omiso a la solicitud enviada, sino que además desconocieron la cláusula estipulada en el contrato, todo lo que es corroborado por el testimonio de Nicolás Mera Cereceda que depuso a fojas 99 y siguientes y que a juicio del Tribunal reúne los requisitos de credibilidad y veracidad en sus aseveraciones, quien da cuenta de las dificultades que tuvieron los querellante para contactarse con el proveedor y con la evasivas y desconocimiento de la cláusula referida por parte de la querellada.

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes  
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.  
Las Condes

7º) Que, en consecuencia, este sentenciador, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, vale decir, sin contradecir los principios de la lógica, las máximas de la experiencia ni conocimientos científicamente afianzados, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la querellada infringió los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley N° 19.496 motivo por el cual procede acoger la querrela deducida en su contra.

8º) Que, útil es recordar, que con respecto a la determinación de la cuantía de la multa, el artículo 24 de la Ley N° 19.496 establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, **los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima**, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”, correspondiendo la actuación de la querellada a un hecho desprovisto de los parámetros de profesionalismo y diligencia que evidencia el incumplimiento de las normas señaladas; no obstante, se tendrá en consideración que si bien el proveedor nunca compareció en el desarrollo del proceso, arribó con los consumidores a una Transacción Extrajudicial consistente en la devolución de lo pagado.

9º) Que, el Tribunal no se pronunciará respecto de las demandas entabladas a fojas 1 y siguientes, teniendo presente el desistimiento y aceptación de dichas acciones según consta de la Transacción Extrajudicial de fojas 116 y siguientes.

10º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, lo cual no ha ocurrido en la especie, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones, Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **se declara:**

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes  
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.  
Las Condes

- Que se acoge la querrela infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 1 y siguientes y se condena a **SOCIEDAD RH SUDAMERICANA SpA**, representada legalmente por **LAURA CRISTINA GRILLO**, a pagar una multa de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 12°.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

**ANÓTESE, NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.-**

**ROL N° 16.579-13-2018**

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-

Autorizada por don HUGO ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-



**Las Condes, siete de enero de dos mil diecinueve.**

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 122 Y SIGUIENTES DE ESTOS AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

**Causa Rol: 16.579-13-2018**

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a smaller mark that resembles a checkmark or a short horizontal line.

