

**2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**

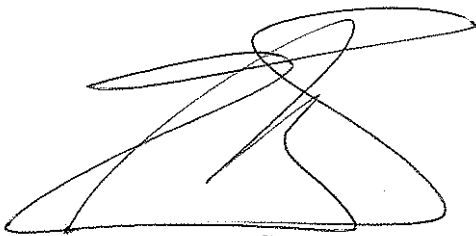
90217

OFICIO Nº 3061,

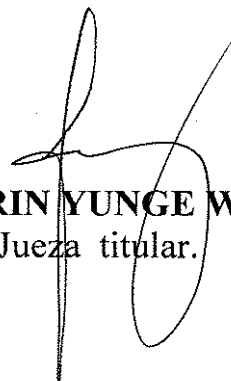
PUERTO MONTT, 12 de agosto del 2019. -

En causa rol Nº 14.431-2018, por infracción a la ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, caratulada "*Hernández Luis con Turismos Skorprios Ltda.*" se ha ordenado remitir a usted copia de la sentencia para su conocimiento.

Saludan atentamente a usted.



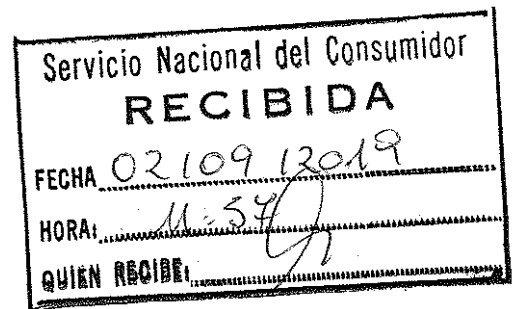
NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular.



KARIN YUNGE WINKLER
Jueza titular.



**AL SEÑOR
DIRECTOR REGIONAL
DEL SERVICIO NACIONAL DEL
CONSUMIDOR
BALMACEDA 241 ESQUINA RENGIFO
PUERTO MONTT.**



Servicio Nacional de Aduanas
RECIBIDA
 FORM. 100-100-100
 100-100-100
 100-100-100

Cinto Silva
108

Puerto Montt, veintiocho de mayo del dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas uno y siguientes rola querella por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por LUÍS HÉCTOR HERNÁNDEZ OYARZO, asistente comercial, domiciliado en calle Puerto Yungay N° 1.164, población Altos de Mirasol de esta ciudad, en contra de TURISMO SKORPIOS LIMITADA, Rut 79.559.060-9, representada legalmente por doña Ana María Kochifas Coñuecar, ambos con domicilio en Puerto Montt. Relata en cuanto a los hechos que se contrató el servicio de crucero "Fiordo Quintupeu" Skorprios II para 8 personas con un valor de \$193.500 cada uno, el cual duraba un fin de semana, donde el día sábado se pasaría a las termas de Llancahué, principal atractivo turístico del viaje, incluso en el folleto de publicidad ocupa la sección principal. Que al llegar a Llancahué fueron sorprendidos ya que no bajarían a las termas ni menos contaban con un plan b para sus pasajeros como por ejemplo pasar al día siguiente como lo hizo el barco que zarpó junto a ellos, el Skorprios III. Que al no tener solución solicitó el libro de reclamos y sugerencias el cual le fue negado, lo que se repitió al dirigirse a las oficinas de ventas de Puerto Montt donde no tenían el libro ni pudieron ser atendidos por la encargada doña Isabel Kochifas. Reclama infracción a los artículos 12 y 13 de la Ley 19.496 según expone.

En un primer otrosí, don Luis Héctor Hernández Oyarzo, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Agencia de Turismo Skorprios Limitada, representado por Ana María Kochifas Coñuecar, demandando la suma de \$193.500, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 5 y siguientes rola prueba documental acompañada con la querella, que consisten en copia de pasaje de reserva emitido por la agencia de viajes, copia de la publicidad ofrecida "Ruta Quintupeu", copia de carta enviada al cliente desde el Sernac, y copia de carta reiterando respuesta al reclamo.

A fojas 11 se provee la querella y demanda, se confiere traslado, y se cita a las partes a comparendo de estilo.

A fojas 13 y siguientes don Luis Héctor Hernández Oyarzo amplía la demanda civil de indemnización de perjuicios, relatando en cuanto a los hechos que el mes de septiembre



12 AGO. 2019

PUERTO MONTT,
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 14431-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

del año 2018 con un grupo de amigos y colegas coordinaron un viaje de placer, y que previa revisión de las ofertas turísticas, en virtud del folleto de publicidad otorgado por la querellada deciden contratar un crucero al fiordo Quintupeu para el fin de semana de los días 29 y 30 de septiembre, a bordo del Skorpios II. Que el plan inicial conforme el programa publicitado era conocer el fiordo, estuario y cascadas, y conocer las termas de Llancahué y el pueblo de Río Negro. Que pagó la suma de \$196.500 por el viaje. Que el zarpe no tuvo inconvenientes, excepto cuando se acercaron a las Termas de Llancahué alrededor de las 16:30 horas el día sábado, se les dijo que no recalarían en las piscinas termales, y que exigida una explicación al capitán don Óscar Aguilar Coñuecar, les señaló que no descenderían pues a bordo existían varios pasajeros de la tercera edad y que no se arriesgaría a que ellos sufrieran un accidente en el descenso, pues eso le perjudicaría su hoja de vida como capitán. Ante ello le indicaron que el resto de los pasajeros podían bajar igualmente, pues por ese motivo se había comprado el pasaje y que su tripulación debía contar con los conocimientos básicos para auxiliar a los pasajeros ante cualquier inconveniente. Finalmente, en la cabina del capitán se reunieron muchos pasajeros reclamando, quien finalmente con un actuar arbitrario e ilegal les señaló que su decisión estaba tomada y que "él estaba al mando". Que el viaje continuó a los fiordos de Quintupeu en donde pasaron la noche y al día siguiente recalaron por 3 horas en Río Negro, en donde nuevamente le consultan al capitán si volverían a las termas, quien señaló que eso no era posible porque el plan de viaje lo definía él, en circunstancias objetivas que lo solicitado era posible, pues la motonave Skorpios III que zarpó junto a ellos tomó esa opción; tampoco se les presentó una segunda opción que sustituyera el tan anhelado acceso a las termas. Que ante el actuar arbitrario e ilegal del capitán solicitaron el libro de reclamos, el que les fue negado. Que el día lunes 01 de octubre a las 09:00 horas junto a sus colegas asistieron a la oficina de ventas de la empresa en donde quisieron exponer la situación a la encargada doña Isabel Kochifas, sin embargo se les informó que ya se le había informado de lo ocurrido por parte del capitán, y que doña Isabel llegaría más tarde por lo que la esperaron, y posteriormente la secretaria les informa que no llegaría a la oficina ese día. Que de esta forma, no hubo un reembolso parcial ni alguna opción que recompense el agravio, que no fueron atendidos por la encargada ni aún por vía telefónica, y se les negó el libro de reclamos y el mail del gerente general, la única opción que se les dio fue enviar un mail. Que ante esto efectuaron un reclamo tramitado por el Sernac, el cual no fue respondido por la empresa.



12 AGO. 2019

PUERTO MONTT.
 COPIA QUE ES FIEL AL ORIGINAL Y QUE SE
 HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA POL N° 14431-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
 Secretaria titular
 2º Juzgado de Policía Local

licito etc NO

los hechos descritos la han causado perjuicios, demandando por concepto de daño emergente la suma de \$193.500 que corresponde al valor del pasaje, más un daño moral que estima en la suma de \$806.500 conforme expone, por lo que previa citas legales, solicita sea condenada la demandada al pago de \$1.000.000, más reajustes, intereses y costas. Confiere patrocinio y poder a la abogada doña María Paz Mardones Villarroel.

A fojas 21 la abogada doña María Paz Mardones Villarroel acompaña lista de testigos.

A fojas 22 y siguientes rola escrito presentado por el abogado don Nelson Ibacache Doddis, en representación judicial de Agencia de Turismo Skorprios Limitada, representada legalmente por don Constantino Anestis Kochifas Coñuecar y por don Belarmino Gilberto Peña Ordoñez, todos con domicilio en calle Benavente 308, piso 8 de esta ciudad. Reclama a modo de defensa una falta de legitimidad pasiva, señalando la querellante que la prestadora del servicio que fue entregado de manera insatisfactoria es la sociedad "Agencia de Turismo Skorprios Limitada" pero, de acuerdo al folleto acompañado por la querellante junto a otros documentos quien realiza el servicio es "Naviera y Turismo Skorprios S.A." careciendo de legitimidad pasiva la sociedad querellada para actuar en este proceso, no constando la calidad de proveedor del servicio de su representada. Por otra parte, la visita a las Termas de Llancahué no pudo llevarse a cabo debido a que el día 29 de septiembre, a contar de las 12:02 horas, se estableció una condición de puerto "variable", posteriormente a las 16:07 horas se estableció una condición de "mal tiempo", lo que se traduce en "puerto cerrado para embarcaciones menores de 50 toneladas de registro grueso dentro y fuera de las jurisdicción marítima de Hornopirén"; que la motonave Skorprios II fondeó a las 16:10 en dicho puerto y fue informado al capitán de la condición de puerto por la Capitanía, lo cual generó un hecho de fuerza mayor o caso fortuito, impidiendo bajo todo respecto que los pasajeros pudiesen desembarcar en las termas, información que concuerda con los registros de las condiciones de puerto de la Armada de Chile, no siendo dicha circunstancia imputable a la empresa. Que las embarcaciones utilizadas para el desembarco de pasajeros son menores a las 50 toneladas de registro grueso, teniendo además en consideración que al no desembarcar en las termas señaladas por el consumidor se ha buscado, por parte de la empresa, resguardar bajo todo respecto la seguridad de sus pasajeros, teniendo además presente que aun cuando dicha actividad se encuentre dentro del itinerario contratado, esto se encuentra sujeto a las condiciones climáticas del día en específico, no habiendo actuado con negligencia en la



PUERTO MONTT,

COPIA QUE ES FIEL AL ORIGINAL Y QUE SE

HA COMPROBADO A LA VISTA EN CAUSA POR

24431-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

prestación del servicio; a mayor abundamiento, en el folleto se señala el itinerario por lo que, para dar cumplimiento a él, no se pudo realizar la actividad al día siguiente atendido a que significaría transgredir aún más lo ofrecido. En cuanto a la demanda civil, solicita su rechazo, argumentando una falta de legitimidad pasiva, y la inexistencia de responsabilidad contractual según expone.

A fojas 31 y siguientes rola prueba documental acompañada por las partes en comparendo de estilo.

A fojas 59 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil Luis Hernández Oyarzo representado por su abogada doña María Paz Mardones Villarroel, y la parte querellada y demandada civil representada por la abogada doña Karen Rivera Anabalón. La querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda. La parte querellada y demandada contesta por escrito. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La parte querellante ratifica documentos y acompaña nueva prueba documental; la parte querellada ratifica los documentos acompañados junto al escrito de contestación.

A fojas 61 y siguientes se recibe la prueba testimonial de la parte querellante y demandante civil, compareciendo en calidad de testigo doña María Eugenia Rodríguez Castro y doña Roxana Andrea Soto Barría, quienes legalmente juramentadas y sin tacha declaran en calidad de testigos presenciales conforme lo transcrito en acta. La parte querellante y demandante civil solicita prueba de absolución de posiciones, y se oficia al capitán de puerto de Río Negro Hornopirén solicitando informe. Posteriormente se procede a exhibir print de pantalla de la página web de Skorprios.

A fojas 71 la abogada doña Karen Rivera Anabalón, por la parte querellada y demandada civil interpone incidente de nulidad de todo lo obrado, a lo que se confiere traslado, siendo este evacuado a fojas 76 por la abogada doña María Paz Mardones Villarroel.

A fojas 81 y siguientes rola sentencia interlocutoria que rechaza el incidente de nulidad.

A fojas 86 rola informe sobre condiciones de puerto emanado del capitán de puerto de Río Negro Hornopirén.

A fojas 96 rola pliego de posiciones que deberá absolver personalmente el representante legal de la demandada.



12 AGO. 2019

PUERTO MONTT,

COPIA QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENDIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 14431-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

Visto do 4
ML

A fojas 98 rola acta de audiencia de absolució de posiciones, la que es contestada por doña Elizabeth Oriele Castro Lemus, actuado bajo mandato judicial especial de la demandada.

A fojas 105 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que a fojas 22, a modo de defensa la parte querellada y demandada civil reclama la falta de legitimidad pasiva de su representada, ya que conforme lo señalado por propia parte querellante, la prestadora del servicio que fue entregado de manera insatisfactoria es la sociedad "Agencia de Turismo Skorprios Limitada", pero, de acuerdo al folleto acompañado por la querellante junto a otros documentos, quien realiza el servicio es "Naviera y Turismo Skorprios S.A." careciendo de legitimidad pasiva la sociedad querellada para actuar en este proceso; reclama que tanto en el folleto como en el pasaje acompañado por la contraria, no se señala quién efectivamente es el prestador de servicio de cruceros señalando solamente la palabra "Skorprios", existiendo en la especie sólo un alcance de nombre pero que en la realidad son empresas distintas y que realizan distintas actividades; que al revisar la página web de la empresa Naviera y Turismo Skorprios S.A. y en especial el print de pantalla exhibido en estrados en comparendo de estilo, se puede aclarar quien efectivamente presta el servicio señalado, por lo que en concreto se está demandando a un tercero ajeno a la controversia en calidad de proveedor del servicio, no constando la calidad de proveedor del servicio de su representada.

SEGUNDO: Que respecto a lo anterior, este tribunal determina, atendido el mérito del proceso bajo las reglas de la sana crítica, que el proveedor querellado y demandado civil "Agencia de Turismo Skorprios Limitada", cuyo nombre de fantasía es "Turismo Skorprios Limitada", es el medio que ocupa el proveedor Skorprios para facilitar a los consumidores la adquisición de los productos que ella expende, más aún si se observa la publicidad, el contrato y página web exhibida por la querellada, en que el nombre común de todas ellas es "Skorprios", por lo que los argumentos esgrimidos por la defensa tienden a confundir al consumidor al hacerle entender que el responsable de la eventual infracción por incumplimiento de contrato sería la empresa "Naviera y Turismo Skorprios S.A." y no quien vendió el pasaje publicitado como "Cruceros Marítimos Skorprios", la Agencia de Turismo

12 AGO. 2019

PUERTO MONTT.

RECEBIDO QUE ESTE ES EL ORIGINAL Y QUE SE
HA DEVUELTO A LA VISTA EN CAUSA 2019



NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

crisis loco
115

Skorpios Limitada; que es un hecho público y notorio que ambos proveedores están relacionados con el giro de turismo, tal como sus nombres lo indican, usando el mismo logo en su publicidad y embarcaciones, elementos que tergiversan la verdadera percepción del consumidor respecto de quién le otorga el servicio, incumpliendo así el proveedor con la obligación de que la información básica comercial debe ser suministrada a los consumidores por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno a la información, por lo que no se dará lugar al planteamiento de falta de legitimación pasiva alegada por la querellada y demandada.

TERCERO: Que atendido lo obrado por las partes y sus versiones, se deberá determinar la efectividad de los hechos denunciados y si estos corresponden a una infracción de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

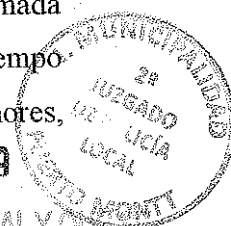
CUARTO: Que en la especie, la parte querellante y demandante civil reclama incumplimiento del contrato de pasaje de transporte marítimo de pasajeros de turismo celebrado con la empresa Skorpios, que consistía en un viaje a bordo de la motonave Skorpios II, los días 29 y 30 de septiembre del año 2018, por los cuales el actor y consumidor don Luis Héctor Hernández Oyarzo pagó la suma de \$193.500, viaje que conforme su itinerario incluía la visita a las termas de Llancahué según la publicidad acompañada a fojas 38 y que por ende se entiende incorporada al contrato en virtud de lo dispuesto en el artículo 1 N° 4 de la Ley 19.496. Así, el actor reclama que el contrato no se cumplió íntegramente y a su satisfacción, al negarse el capitán de la nave a que los pasajeros desciendan a las termas, actuación que considera fue arbitraria e ilegal, pues no se les habría dado una explicación al efecto según relata y acreditan los testigos que declararon en estados al respecto.

QUINTO: Que en cuanto al incumplimiento imputado al proveedor, al no cumplir con el itinerario que incluía la visita a las termas, este no controvierte que el capitán se haya negado a que los pasajeros desembarquen en las termas de Llancahué, sino que imputa el hecho a un caso fortuito o fuerza mayor, al encontrarse cerrado el puerto el día 29 de septiembre del año 2018 para el tráfico de embarcaciones menores a 25 toneladas de registro grueso por las condiciones climáticas, circunstancia que se ve acreditada conforme respuesta oficio de fojas 86, en donde el capitán de puerto de Río Negro Hornopirén, sargento 1° Litoral de la Armada de Chile don Patricio Villarroel Navarro, informa que se estableció una condición de tiempo variable el día 29 de septiembre, cerrando el puerto para el tráfico de embarcaciones menores,

PUERTO MONTI,

12 AGO. 2019

COPIA QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE HA SIDO A LA VISTA EN CARA...



MV31-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

como lo sería en la especie las embarcaciones utilizadas por la empresa Skorprios para que los pasajeros desciendan de la nave a visitar las termas, por lo que no existiría una decisión del capitán arbitraria e ilegal que impidió el cumplimiento íntegro de la obligación del proveedor, sino que se trató de una decisión del capitán de la nave en vista a las malas condiciones climáticas y en resguardo de la vida e integridad física de los pasajeros bajo su resguardo. Así las cosas, habiéndose acreditada la circunstancia de caso fortuito o fuerza mayor bajo los términos del artículo 45 del Código Civil que lo define como “el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.”, se rechazará la querrela infraccional y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios.

Y visto, además, lo prescrito en la ley 19.496, y las facultades que me confieren las leyes 18.287 y 15.231, se resuelve:

I.- Que se rechaza la expresión de falta de legitimidad pasiva deducida por la querellada y demandada civil a modo de defensa, conforme lo consignado en los considerandos primero y segundo precedente.

II.- Que se rechaza la querrela infraccional y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas uno y siguientes, al acreditar la parte querellada y demandada civil la existencia del caso fortuito o fuerza mayor que impidió en su oportunidad dar cumplimiento íntegro al contrato.

III.- Que no se da lugar a la condenación en costas, por haber tenido las partes motivos plausibles para litigar.

Regístrese y notifíquese. Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 14.431-2018.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña **Nelly Muñoz Moraga**, secretaria abogada titular.

[Handwritten signature]
12 AGO. 2019
PUERTO MONTT.
SECRETARIA ABOGADA TITULAR
Nelly Muñoz Moraga
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local
14431-18.