

Recoleta, dieciocho de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

La denuncia infraccional de fs. 23 y sgtes. , acta del comparendo de contestación y prueba de fs. 32, y demás antecedentes del proceso.

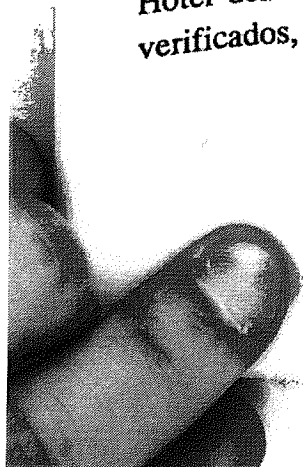
CONSIDERANDO:

1º.- Que don Juan Carlos Luengo Pérez , abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor y en su calidad de Director Regional Metropolitano del mismo, ambos para estos efectos con domicilio en calle Teatinos N°333 piso 2, comuna de Santiago, por escrito acompañado a fs.23 y sgtes., denunció a **HOTELERA LA UNION LTDA.**, cuyo nombre fantasía es **HOTEL PARLAMENTO**, Rut 76.062.145-5, representada legalmente por doña Paola Oyanedel Altamirano, ambos con domicilio en Av. Santa María N°281, comuna de Recoleta, por contravenir los artículos 3º letra b) y 28 letra c) de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

En síntesis, señaló que en el ejercicio de las facultades y obligación que le impone el artículo 58 de la Ley N°19.496, en cuanto a velar por el cumplimiento de las disposiciones y normas relacionadas con el consumidor, tomó conocimiento de las referidas contravenciones, a través del Director del Sernatur Región Metropolitana, quien conforme a las potestades que le otorga la Ley Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, constató que el día 19 de octubre de 2016, el prestador de Servicios Turísticos Hotel Parlamento, publicitaba en su página web y en su establecimiento comercial una certificación de tres estrellas, siendo que no cuenta con dicha Certificación de Calidad Turístico, denominado Sello Q, lo que induce a error al consumidor, al formarse la convicción de que cumple con ese estándar de calidad. Al respecto, señala que la Certificación es requisito fundamental para poder publicitar ya sea una a cinco estrellas.

Asimismo, señaló, que la Dirección Regional Metropolitana de Sernatur, levantó un acta de resultados de la visita inspectiva practicada al Hotel denunciado, en la cual se detallan cada uno de los puntos que fueron verificados, entre estos, que exhibe una calificación que no le corresponde.

Lo anterior, en relación al artículo 42 de la Ley N° 20.423 del año



2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que establece el desarrollo y promoción de la actividad turística.

2º.- Que llamadas las partes a comparendo de contestación y prueba, se llevó a efecto solo con la asistencia de la apoderada doña Valeria Vergara Gallardo, en representación del SERNAC y en rebeldía de la parte denunciada Hotel Parlamento, cuya acta rola en autos a foja 52.

La parte denunciante, ratificó la denuncia deducida ante este Tribunal y solicitó que sea acogida en todas sus partes, con costas.

A continuación, en la misma audiencia, la denunciante reiteró los antecedentes acompañados en la denuncia, que corren de fs. 1 a 22 en autos.

3º.- Que, a falta de diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

4º.- Que de lo relacionado fluye que la decisión de este Tribunal, consiste en determinar, si a luz de lo dispuesto en los artículos 3º letras b) y 28 c) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la denunciada, **HOTELERA LA UNION LTDA.**, nombre fantasía **HOTEL PARLAMENTO**, incurrió en alguna infracción, al tenor de los hechos descritos en la motivación 1 de este fallo.

5º.- Que, para tal propósito, resulta necesario tener presente aquí lo que establecen los referidos preceptos legales:

Artículo 3º letra b)

Son derechos y deberes básicos del consumidor:

b) **El derecho a una información veraz y oportuna** sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;

Artículo 28 letra c)

Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:



incumbey c

c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial.

6º.- Que ahora, de la documentación acompañada a los autos por el Sernac, cabe destacar el que rola a fs.13 y sgtes. denominado "Acta de Resultados de la Visita de Inspección N°280" que da cuenta de los resultados obtenidos, en la visita practicada al prestador de servicios turísticos Hotel Parlamento, por los inspectores del Sernatur.

7º.- Que, del examen de los antecedentes aportados a esta causa conforme a las exigencias de la sana crítica y teniendo especialmente en cuenta el resultado que arroja a fs.14 el acta de inspección de Sernatur, junto con las imágenes acompañadas a fs.19, 20 y 21, este Tribunal tiene por establecido que la denunciada, publicita una calificación de tres estrellas que no ha sido otorgada por el Servicio Nacional de Turismo.

8º.- Que, sobre este particular aspecto, el artículo 42 de la Ley N° 20.423 Del Sistema Institucional Para El Desarrollo Del Turismo, establece que:

"El Sello de Calidad Turística del Servicio Nacional de Turismo, en adelante "Sello de Calidad", es aquél de carácter promocional que deberá ser otorgado exclusivamente por dicho Servicio, en forma gratuita, a los prestadores que hayan sido certificados.

El otorgamiento del Sello de Calidad dará derecho al prestador de servicios turísticos a ser incorporado en las estrategias promocionales públicas que se desarrollen de acuerdo a lo dispuesto en la presente ley. Asimismo, **lo habilitará para incorporar dicho Sello en el material publicitario o de promoción propia, de conformidad a esta ley y sus normas complementarias.**

El Servicio Nacional de Turismo podrá, mediante resolución fundada, durante la vigencia del Sello de Calidad, retirar éste y, o suspender o prohibir su uso a aquellos prestadores que hagan empleo indebido del mismo o que no cumplan con las disposiciones contenidas en esta ley y sus normas complementarias. Se entenderá por incumplimiento, a vía ejemplar, cualquier variación adversa y significativa en los términos, condiciones, hechos o circunstancias que justificaron la certificación de calidad.

Por su parte, ningún servicio turístico podrá falsificar este Sello, **ni asignarse públicamente un determinado nivel de calidad que no haya sido certificado**, lo cual será sancionado de acuerdo a la presente ley y demás disposiciones legales aplicables. "

fs. 56
multa y mis

Así, del ejercicio de comparar los resultados del acta de la visita de inspección, elaborado por el Sernatur, con el citado artículo 42, no cabe sino concluir, que la denunciada se asignó públicamente un nivel de calidad que no ha sido certificado por el organismo competente.

9º.- Que, la norma del artículo 49 de esta misma Ley N° 20.423, para efectos de aplicar sanciones, a las contravenciones cometidas por los proveedores en estas materias, nos vincula con la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores al establecer lo siguiente:

“Las infracciones a la calidad y, o seguridad de los bienes y servicios vendidos o prestados; a la **información y publicidad entregada a los turistas**; al trato dado a los mismos; y, en general, cualquier otra en materia de consumo, **serán sancionadas en los términos establecidos en la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 24 de la ley precitada, para la aplicación de las multas el tribunal tendrá especialmente en cuenta la situación de indefensión en que hubiere quedado el turista con motivo de la infracción, la facilidad en el acceso a la información de los servicios ofrecidos y los daños efectivamente causados o el riesgo generado. Podrá considerar, además, el idioma del turista, su tiempo de permanencia en el país y la circunstancia de haber o no contratado con una agencia de turismo.

El plazo de prescripción para las infracciones que afectan a los turistas será de 2 años, contado desde que se hubieren cometido.”

10º.-Que, entonces, conforme a lo razonado precedentemente bajo las exigencias de la sana crítica, este sentenciador tiene la convicción que los derechos de los consumidores fueron vulnerados por la denunciada **HOTELERA LA UNION LTDA., HOTEL PARLAMENTO**, al infringir lo establecido en los artículos 3º letras b) y 28, consagrados en la **Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.**

En efecto, el consumidor tiene derecho a ser informado en forma veraz y oportuna respecto a la calidad, condiciones del servicio, como a sus características relevantes, lo que en la práctica no ocurrió al publicitar la denunciada en su página web y en la recepción del Hotel un nivel de tres estrellas que no tenía, toda vez que, la certificación de calidad sello Q, no le fue otorgada por el organismo competente. A juicio de este sentenciador, la publicidad entregada por el Hotel Parlamento fue engañosa, induciendo a error a los consumidores al momento de contratar el servicio, al creer que es una calidad superior (tres estrellas) que no es tal.



Amor 1/10

11º.- Que, en consecuencia, habiendo quedado suficientemente establecido en autos, las contravenciones cometidas por la denunciada, **HOTELERA LA UNION LTDA., HOTEL PARLAMENTO**, a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, será sancionada de acuerdo a lo prescrito en su artículo 24 inciso segundo, que en lo que interesa señala que la publicidad falsa o engañosa difundida por medios de comunicación social, en relación a cualquiera de los elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 750 unidades tributarias mensuales.

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287; 3 letra b), 24, 28 y 50 y siguientes de la Ley 19.496 y artículo 42 y 49 de la Ley 20.423 de 2010, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

RESUELVO:

1.- Acógrese la denuncia infraccional de fs. 42 y sgtes., en cuanto se condena a **HOTELERA LA UNION LTDA., HOTEL PARLAMENTO**, representada legalmente por doña , al pago de una multa de **100 UTM** (cien unidades tributarias mensuales), por haber cometido las contravenciones aludidas en el considerando 9º de este fallo.

La multa deberá pagarse dentro de quinto día bajo apercibimiento de hacer efectivo el cumplimiento de la pena de reclusión en cualquiera de sus modalidades.

2.- Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor conforme a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese, regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 212.840-5

~~DICTADA POR DON EDMUNDO LEMA SERRANO JUEZ TITULAR~~

AUTORIZADA POR DOÑA ANTONIETA PATVELLI HODDE
SECRETARIA TITULAR

RECOLETA, 13 de abril de 2018

Habiéndose pagado la multa impuesta a HOTELERA LA UNION LTDA.- REP. LEGAL, Cédula de Identidad 12.088.602-9, déjase sin efecto la orden de arresto.

Oficiese al efecto, a la Comisaría de Carabineros correspondiente.

CAUSA ROL N° 212.840-5-2017

JUEZ



SECRETARIO

OFICIO N° 46406-212.840-5-ARR -, a

NF

RECOLETA, treinta de enero de dos mil dieciocho.

Como se pide certifiqese lo que corresponda por el señor Secretario del Tribunal.



CERTIFICO: que revisados los antecedentes que obran en el proceso, con esta fecha, la sentencia definitiva de fs.53 y sgtes. se encuentra ejecutoriada.
RECOLETA 31 de enero de 2018.



Rol: 212.840-5-2017