

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



OFICIO N° 5510, 11/21/2019

PUERTO MONTT, 21 de noviembre del 2019. -

En causa rol N° 14.430-2018, por infracción a la ley 19.496, sobre protección a los derechos de los consumidores, caratulada “*Vargas Karina con Agencia de 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.**

Puerto Montt, ocho de octubre del dos mil diecinueve.

Vistos:

A fojas uno y siguientes rola querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña KARINA ANDREA VARGAS PARRA, ejecutiva comercial, domiciliada en Nueva Oriente 4 N° 4.849, Valle Volcanes de esta ciudad, en contra del proveedor AGENCIA 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 contrató el servicio de crucero "Fiordo Quintupeu" Skorprios II para 8 personas con un valor de \$193.500 cada persona, 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 se encontraron con la sorpresa de 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 se le negó rotundamente, siendo esto una falta grave, lo que se repitió el día en que se dirigieron a las oficinas de ventas de Puerto Montt en donde quisieron exponer presencialmente la situación donde tampoco tenían el libro, ni tampoco pudieron ser atendidos por la encargada Isabel Kochifas. La solución fue que enviáramos un correo a puertomontt@skorprios.cl, que se les negó el mail del gerente. Reclama así el incumplimiento de lo contratado y sin ánimo de reparar el daño causado luego de visitar las oficinas, sin querer entregar el libro de reclamos. Reclama infracción a los artículos 12 y 13 de la Ley 19.496 según expone. En un primer otrosí, doña Karina Andrea Vargas Parra, 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 querrela, 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.

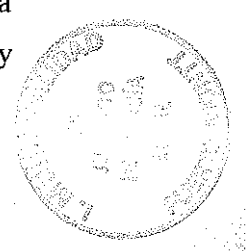
PUERTO MONTT,

RECORDO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROJ. N.º

26 NOV. 2019

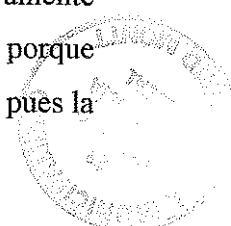
14.430-18

NELLY MUÑOZ MÓRAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local



A fojas 14 se provee la querrela y demanda, se confiere traslado, y se cita a las partes a comparendo de estilo.

A fojas 16 y siguientes doña Karina Andrea Vargas Parra amplía la demanda civil de indemnización de perjuicios, relatando en cuanto a los hechos que el mes de septiembre 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 querrellada y cuya información circula habitualmente en el diario El Llanquihue, 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 de Quintupeu, apreciar la vista del estuario y las cascadas, conocer las termas de Llancahué y el pueblo de Río Negro. Que hizo la reserva N° 036446 a bordo de la motonave Skorpios II; pagó la suma de \$196.500 por el viaje privándose de otros bienes para adquirir este boleto. Que el zarpe no tuvo inconvenientes, excepto cuando se acercaron a las Termas de Llancahué alrededor de las 16:30 horas el día sábado, en donde se les indicó que no recalarían en las piscinas termales; que exigida una explicación ante el incumplimiento evidente de la prestación del servicio publicitado en su folleto y en el programa de viaje, consultaron a la tripulación el motivo por el cual no ingresarían a las termas, quienes les indicaron que lo desconocían, que concordaban con ellos de que era posible acceder a las piscinas y que consultáramos directamente con el capitán, pues él había anunciado por parlante que no recalarían. Ante ello, se dirigieron a la cabina del capitán don Óscar Aguilar Coñuecar, quien 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 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



26 NOV. 2019

PUERTO MONTT,
CHILE. QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
CONFORMA A LA VISTA EN CAUSA N° 14432-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

cierto santa Fe
123

motonave Skorprios 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 comentó 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 a la dirección puertomontt@skorprios.cl. Que ante esto efectuaron un reclamo tramitado por el Sernac singularizado con el N° R2018W2482306, el cual no fue respondido por la empresa. Que 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, con domicilio en calle Volcán Puyehue N° 2.056 de esta ciudad.

A fojas 24 y siguientes rola prueba documental acompañada por la parte querellada y demandada civil.

A fojas 33 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, esgrime que existió la

26 NOV. 2019

PUERTO MONTT,
QUE ES DELA SU ORIGINAL Y QUE SE
LA VISTA EN CAUSA Nº

19430-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

imposibilidad absoluta por fuerza mayor en la visita a las Termas de Llancahué, la que 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". 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 respectiva, 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 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 se tenga por no presentada la demanda civil y su ampliación atendido a que no fue notificada con 3 días de anticipación a la fecha de celebración de la audiencia de contestación y prueba en los términos del artículo 9 de la Ley 18.287 que transcribe. En un segundo otrosí, contesta en subsidio la demanda civil, solicitando su rechazo, argumentando una falta de legitimidad pasiva, y la inexistencia de responsabilidad contractual según expone.

A fojas 41 rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Karina Vargas, representada 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. Se suspende el comparendo atendido al traslado proveído en un incidente.



26 NOV. 2019

PUERTO MONTT.

ESTAMPADO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA VERIFICADO A VISTA EN CALIBRE SOLAMENTE

14430-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

visto verificado
AZ

A fojas 42 y siguientes rola escrito presentado por la abogada doña María Paz Mardones Villarroel, solicitando el rechazo de la pretensión de la contraria en cuanto se tenga por no presentada la demanda civil.

A fojas 47 y siguiente rola sentencia interlocutoria que rechaza el incidente.

A fojas 58 y siguientes rola prueba documental acompañada por las partes en comparendo de estilo.

A fojas 90 y siguientes rola acta de continuación de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Karina Vargas Parra, representada por su abogada doña María Paz Mardones Villarroel, y la parte querellada y demandada civil representada por la abogada doña Karen Rivera Anabalón. 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 ya individualizada en acta; la parte querellada ratifica los documentos acompañados junto al escrito de contestación y acompaña nueva documental. Las partes solicitan diligencias a las que el tribunal accede.

A fojas 93 y siguientes se recibe la prueba testimonial de la parte querellante y demandante civil, compareciendo en calidad de testigo doña Tamara Joanna Martínez Poblete, quien legalmente juramentada y sin tacha declara en calidad de testigo presencial al haber sido pasajera ese viaje, conforme lo transcrito en acta.

A fojas 100 y siguientes rola acta de continuación de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante representada por su abogada doña María Paz Mardones Villarroel, y la parte querellada y demandada civil representada por la abogada doña Karen Rivera Anabalón. Se recibe prueba testimonial de la parte querellante y demandante civil, compareciendo don Luis Héctor Hernández Oyarzo, quien legalmente juramentado y sin tacha declara en calidad de testigo presencial al haber sido pasajero ese viaje junto a sus compañeros, conforme lo transcrito en acta.

A fojas 103 y siguientes se recibe la prueba testimonial de la parte querellada y demandada civil, compareciendo en calidad de testigo doña Elizabeth Oriele Castro Lemus, quien es tachado por la contraria conforme lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 y 6 del CPC a lo que se confiere traslado, el que es evacuado en la audiencia solicitando la querellada el rechazo de la tacha, quedándose en resolver esta para definitiva, recibándose la declaración de la testigo conforme lo transcrito en acta.

26 NOV. 2019



RECEBIÓ EN SU ORIGINAL Y QUE SE
LA VISTA EN CABO

14430-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

A fojas 108 y siguientes rola pliego de posiciones que deberá absolver personalmente el representante legal de la demandada, el cual es contestado según acta de fojas 110 y siguiente conforme lo en ella transcrito.

A fojas 113 rola informe emanado del capitán de puerto de Río Negro Hornopirén.

A fojas 118 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que en cuanto a la tacha formulada contra doña Elizabeth Oriele Castro Lemus, testigo de la querellada y demandada civil, esta se funda conforme sus dichos al ser interrogada para tacha y lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, al declarar que trabaja para Sociedad de Servicios Don Anesti Ltda. quien presta servicios a Skorpios, indicando ella que la citaron ya que ese viaje lo hizo como pasajera con su grupo familiar de 6 personas, y que ha comparecido como representante del demandado en juicio de similares características a este, a lo que el tribunal confiere traslado, siendo este evacuado en la audiencia por la parte querellada solicitando el rechazo de la tacha toda vez que la testigo no es dependiente del demandado, y considerando además su calidad de pasajera los días 29 y 30 de septiembre. Al efecto, atendido a que la testigo ha comparecido en juicios en calidad de representante legal de la parte que la presente, se acogerá la tacha deducida, conforme lo dispuesto y relacionado en los artículos 50 B, 50 C de la Ley 19.496 y lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, al carecer la testigo de imparcialidad. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

SEGUNDO: Que a fojas 33, 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 Skorpios Limitada", pero, de acuerdo al folleto acompañado por la querellante junto a otros documentos, quien realiza el servicio es "Naviera y Turismo Skorpios 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 "Skorpios", existiendo en la especie sólo un alcance de nombre pero que en la realidad son empresas distintas y que realizan distintas actividades;

26 NOV. 2019



PUERTO MONTI
SECRETARÍA GENERAL
14430-18

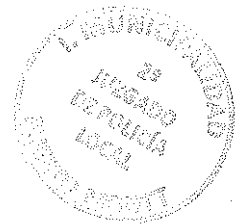
NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria Jular
2º Juzgado de Policía Local

que al revisar la página web de la empresa Naviera y Turismo Skorprios S.A. y en especial el print de pantalla acompañado, se puede aclarar quien efectivamente presta el servicio señalado. Es decir, en concreto se está demandando a un tercero ajeno a la controversia en calidad de proveedor del servicio.

TERCERO: 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 Skorprios 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.

CUARTO: 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.

QUINTO: 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 Skorprios, que consistía en un viaje a bordo de la motonave Skorprios II, los días 29 y 30 de septiembre del año 2018, por los cuales la actora y consumidora doña Karina Vargas Parra, 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 6 y que por ende se



26 NOV. 2019

PUERTO MONTT,
QUERRELLADO QUE ES FELICITACION ORIGINAL Y QUE SE
CONFORMA LA VISTA EN CASO POR...

4432-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local

visto verificado
028

entiende incorporada al contrato en virtud de lo dispuesto en el artículo 1 N° 4 de la Ley 19.496. Así, la actora 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.

SEXTO: 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 113 y 114, en donde el capitán de puerto de Río Negro Hornopirén, sargento 1° Litoral de la Armada de Chile don Marcelo Vega Contreras, quien informa que se estableció una condición de tiempo variable el día 29 de septiembre, cerrando el puerto para el tráfico de embarcaciones menores, 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 acoge la tacha de la testigo presentada por la parte querellada y demandada civil, al configurarse la causal de tacha del artículo 358 N° 5 y 6 del Código de



26 NOV. 2019

SE PONE EN VISTA EN CAUSA POR...

14 430-18

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2° Juzgado de Policía Local

crimen violencia
129

Procedimiento Civil, en relación a los artículos 50 B, 50 C de la Ley 19.496, al carecer la testigo de imparcialidad. No se da lugar a la condena en costas del incidente.

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

III.- Que se rechaza la querrela infraccional y consecuentemente la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas uno y siguientes y su ampliación, 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.

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

Regístrese y notifíquese por carta certificada. 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° 14.430-2018.-

Pronunciada por doña **NELLY MUÑOZ MORAGA**, jueza subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Doris Maldonado Pereira, secretaria subrogante.



26 NOV. 2019

ESTO MONTE
... LA ORIGINAL Y QUE SE
... LA VISTA EN CASO DE FURTO

14430-18.

NELLY MUÑOZ MORAGA
Secretaria titular
2º Juzgado de Policía Local