

NOTIFICACIÓN 13° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO.

En juicio colectivo caratulado “Servicio Nacional del Consumidor con Sociedad Turística Multiviajes S.A”, causa Rol N°C-5059-2024, del 13° Juzgado Civil de Santiago, por resolución de 31 de julio de 2024, se ordenó publicar: con fecha 4 de junio de 2024, FOJA 14, FOLIO 2, se declaró admisible demanda colectiva presentada por el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante también el SERNAC) , RUT N° 60.702.000-0, representado por Director Nacional, Andrés Herrera Troncoso, abogado, RUT N° 11.477.813-3, domiciliados en Agustinas N° 1336, Santiago, en contra de la empresa Sociedad Turística Multiviajes S.A, RUT N° 76.145.265-7, sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por don **JOSÉ IVÁN GONZÁLEZ SALDIVIA**, RUT N° 5.889.790-6, cuya profesión u oficio se ignora, ambos domiciliados en Ahumada N° 6, oficina N° 72 de la comuna de Santiago, Región Metropolitana. Se inició demanda en contra de Sociedad Turística Multiviajes (en adelante también Multiviajes) por infracción a la normativa sobre protección a la Ley N° 19.496 (LPDC), por incumplir los términos y condiciones ofrecidos y no entregar información oportuna y veraz con ocasión de la cancelación del servicio contratado por los consumidores desde el 23 de enero de 2021 y hasta la actualidad. Los hechos que motivaron las acciones judiciales consisten en síntesis, en el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2023 y el 29 de febrero del año 2024 ingresaron, ante el Sernac, 728 reclamos, principalmente a través de la plataforma Web (www.sernac.cl), que dan cuenta de diversos incumplimientos en los que habría incurrido dicha empresa Multiviajes). La mayor cantidad de tales reclamos se concentra desde el año 2023 a la fecha, época en la cual se da cuenta de un universo de 501 reclamos recepcionados por Sernac. En los citados reclamos los consumidores acusan distintos incumplimientos y deficiencias en la prestación de los servicios entregados por Multiviajes, los que dicen relación con: 1. Cancelaciones repentinas del servicio contratado (servicio turístico de viajes); 2. No hacer devolución del dinero pagado, solicitado con ocasión del ejercicio del derecho a retracto y/o frente a las cancelaciones del servicio; 3. Incumplimiento del plan de devolución del dinero ofrecido; 4. No entregar respuesta o entregar respuestas inconsistentes con ocasión del servicio de post-venta, entre otros. En respuesta a los reclamos presentados, la empresa ofreció a los consumidores la devolución del dinero en cuotas, modalidad definida unilateralmente por Multiviajes. Cabe destacar que, hasta la fecha, y en un número importante de casos, no se ha dado cumplimiento a las devoluciones de dinero ofrecidas. El SERNAC deduce en contra de Multiviajes: **1)** Acción contravencional, por infracción de los artículos 3 inciso primero letras a), b), y e), 12, 23 y 43 de la LPDC, **2)** Acción de indemnización de perjuicios, con el objeto de reparar íntegramente el daño sufrido por los consumidores y, **3)** Acción de nulidad para declarar abusivas y, consecuentemente nulas, las cláusulas señaladas en el Título “Sobre las cláusulas abusivas”; **4)** Ordenar las restituciones propias de la declaración de nulidad absoluta, en particular de las cláusulas indicadas en el punto anterior; **5)** Acción restitutoria, con el objeto de impedir el enriquecimiento ilícito del proveedor, por la cancelación unilateral del servicio contratado. **La parte petitoria de la demanda solicita:** 1. Declarar admisible la demanda colectiva. **2.** Se declare la responsabilidad infraccional de la demandada por la vulneración a los artículos 3 inciso primero letras a), b), y e), 12, 23 y 43 de la LPDC y, por consiguiente, condenarla al máximo de las multas que establece la LPDC. **3.** Que, se ordene a la demandada a cesar de manera definitiva las conductas infraccionales y abusivas denunciadas. **4.** Que, para determinar el monto de las multas, en virtud del artículo 24 de la Ley N° 19.496, se aplique a MULTIVIAJES

las circunstancias agravantes consistentes en las letras b) y c) de la norma citada. **5.** Declarar abusivas y, consecuentemente nulas, las cláusulas señaladas en el Título “Sobre las cláusulas abusivas”. Asimismo, declarar como abusiva y consecuentemente nula cualquier otra cláusula que SS. estime abusiva, y que se contenga en los contratos de adhesión y documentos objeto de la presente demanda y sus anexos. **6.** Ordenar las restituciones propias de la declaración de nulidad absoluta, en particular de las cláusulas indicadas en el punto anterior, y que comprende la restitución de lo pagado por los conceptos indicados en esta demanda. **7.** Ordenar la cesación de todos aquellos actos que la demandada esté ejecutando actualmente. **8.** Condenar a la demandada a pagar a título de indemnización de perjuicios, todos los daños patrimoniales y morales. **9.** Ordenar que las indemnizaciones y/o reparaciones se efectúen sin requerir la comparecencia de los consumidores afectados, según lo autoriza el penúltimo inciso del artículo 53 C en los casos en que la demandada cuente con la información necesaria para individualizarlos. **10.** Que se condene a la demandada al pago de cualquier otra reparación o indemnización que resulte procedente. **11.** Que, de acuerdo al artículo 53 C letra c) de la Ley N° 19.496, se aumente en un 25% el monto de la indemnización de perjuicios a que se condene el proveedor demandado, a título de daño punitivo, por concurrir alguna de las circunstancias agravantes a que se refiere el inc. 5° del artículo 24 de la LPDC. **12.** Determinar en la sentencia definitiva, los grupos y subgrupos de consumidores afectados por la demanda. **13.** Ordenar que las restituciones e indemnizaciones a las que dé lugar, sean enteradas con la aplicación de los respectivos intereses y reajustes, conforme a lo dispuesto en el artículo 27 de la LPDC. **14.** Ordenar las publicaciones indicadas en la letra e) del artículo 53 C de la Ley 19.496. **15.** Condenar en costas a la demandada.

Los resultados del juicio se aplicarán directamente a todos los afectados por los hechos demandados, se hayan hecho parte o no, salvo a quienes hagan reserva de sus derechos. Quienes lo estimen procedente podrán hacer reserva de sus derechos, en un plazo de 20 días hábiles contados desde la fecha de esta publicación.

Mayor información en www.sernac.cl y al teléfono 800 700 100. Lo que notifico a los consumidores que se consideren afectados.

El secretario.



