

Segundo Juzgado de Policía Local  
de Providencia

7P  
Subite  
7 meses

Providencia, a veintiuno de enero de dos mil veinte.

VISTOS:

La denuncia infraccional de lo principal del escrito de fojas 23, formulada por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, en adelante Sernac, representado por Daniela Agurto Geoffroy, abogado, Directora Regional Metropolitana, ambos domiciliados para estos efectos en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, contra INGENIERÍA Y ASESORÍAS REGISTRY CLUB SPA, nombre de fantasía Registry Club SpA, representada legalmente por César Alexis Venegas López, cuya profesión u oficio señala ignorar, ambos domiciliados en La Concepción 165, oficina 307, comuna de Providencia, por haber infringido el artículo 58, incisos cuarto y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el Sernac, en el ejercicio de las facultades y de la obligación que le impone el inciso primero del artículo 58 de la aludida ley y con el objeto de verificar el cumplimiento de las normas sobre información básica comercial que el mismo cuerpo legal establece, detectó que la empresa anterior infringió la disposición señalada. En efecto, tomó conocimiento de diversos reclamos contra el proveedor, quien ofrecería ventas concertadas de membresías, que permitirían obtener beneficios en alojamientos en distintos hoteles, tanto nacionales, como internacionales; que la manera de operar de esta agencia daría cuenta de llamados o contactos vía concurso a consumidores, informando que habrían ganado una estadía para dos personas gratis en un hotel de la V región y que para hacerla efectiva debían acercarse a dicha agencia, previa coordinación del día específico; que en dicha instancia se les ofrece contratar la membresía y, frente al arrepentimiento posterior de los consumidores, mediante el envío de una carta de retracto, no otorgan una respuesta ni devuelven el dinero; que también se

IC. 2019

denuncian supuestos incumplimientos del proveedor en el servicio de gestión de reservas de paquetes turísticos, dando valores a pagar superiores a lo ofrecido en el mercado y, en general, no otorgando los descuentos y beneficios que los consumidores requieren, pues estos serían los mismos o incluso más bajos que los que puede acceder cualquier persona mediante plataformas web. Que por ese motivo, envió una solicitud de requerimiento de información al proveedor mediante el ORD. N° 12307 de 18 de julio de 2019, para que, dentro del plazo de 10 días hábiles, contados desde la recepción del mismo, la que se produjo al día siguiente, le proporcionara diversa información y/o antecedentes, sin que a la fecha de presentación de la denuncia, hubiere dado respuesta. Señala por lo tanto, que no fue posible obtener los antecedentes solicitados ni constatar que efectivamente se hayan ofrecido y cumplido con ciertas soluciones. Añade, que dicha información es indispensable para que el Sernac pueda ejercer las atribuciones que mandata la ley, por tratarse de información básica comercial relevante y atingente para que los consumidores puedan tomar las mejores decisiones de consumo y que en este caso, los antecedentes fueron solicitados con el propósito de detectar eventuales infracciones a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, debido a los constantes y numerosos reclamos en contra del proveedor, que manifiestan que éste no haría efectivo el derecho a retracto ni la respectiva devolución del dinero pagado, agregando, que la información requerida tenía como fin conocer la manera de operar del proveedor y el perfil del consumidor al que se ofrece la estadía de regalo y membresía. Continúa diciendo, que la información anterior resulta trascendente para el consumidor, pues es de utilidad saber si el proveedor cuenta con un calendario de devolución de dinero y de qué manera la hará efectiva. Que para el Sernac también es importante, toda vez que permite conocer detalles del mecanismo que utiliza el proveedor para atraer nuevos consumidores y ofrecer sus memebresías, además de obtener información respecto de la estadía de regalo que se les ofrece; que asimismo, hubiese sido posible tomar conocimiento de las medidas y herramientas que la denunciada ha



81  
ochenta  
y uno

considerado para buscar soluciones amigables y evitar la judicialización de los hechos que originan los distintos requerimientos de información; que de este modo, considera que al conocer detalles del proceso de captación de clientes, es posible comprender de mejor manera el desarrollo de la actividad. Señala enseguida el Sernac, que los proveedores requeridos pueden solicitar ampliación del plazo otorgado para poder dar respuesta a la solicitud, con el fin de recabar todos los antecedentes necesarios, de modo tal que si el proveedor no solicita ampliación del término y no evacúa respuesta, resulta evidente la negativa a entregar información. Finalmente indica, que las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores contenidas en la ley que rige la materia de autos, son una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado, elemento consustancial a una economía con las características como la que actualmente nos rige y que esta infracción es de aquellas llamadas por la doctrina como de tipo objetivo o formal, es decir, que la contravención de la norma y su sanción, se satisfacen por la sola ocurrencia del hecho material que contiene la hipótesis legal. En definitiva, solicita se condene a la denunciada por cada una de las infracciones cometidas, al máximo de la multa contemplada en la Ley N° 19.496, con ejemplar condena en costas.

La objeción formulada a fojas 68, por la parte denunciada, contra el documento acompañado por la contraria de fojas "19 a 21", por carecer de veracidad las declaraciones contenidas en él y porque las copias no fueron dadas con los requisitos que la ley prescribe para que hagan fe y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LA OBJECIÓN:

1.- Que el documento acompañado fue revisado y examinado al tenor de las causales invocadas y a juicio del sentenciador, corresponde rechazar la objeción promovida en su contra y ponderar prudencialmente su valor probatorio, en su oportunidad, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

82  
ochave  
y elos

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fojas 67, se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que el Sernac ratificó en ella la denuncia interpuesta e Ingeniería y Asesorías Registry Club SpA la contestó, solicitando su rechazo, mediante presentación que rola a fojas 49 y siguientes, señalando en primer lugar, que cuentan y trabajan con un modelo de negocio que lleva más de 80 años en el mercado; que son Tour Operador y se encuentran registrados en Sernatur; que algunos los confunden con el antiguo sistema vacacional de tiempo compartido, por lo que cuando reciben sus cordiales llamadas o invitaciones a sus oficinas, muchos de ellos acuden con desconfianza; que su modelo de negocio cuenta con un equipo de promotores en terreno y al igual que muchas de las empresas del rubro, venden con un sistema de membresía, por ser la tendencia de quienes entregan productos de esta forma, agregando, que también han hecho grandes convenios con prestigiosas cadenas del rubro de restaurantes con los que trabajan; que para ello, se confecciona un cupón en material de buena calidad para darle más formalidad y, una vez que llega a sus oficinas, es filtrado de acuerdo con la calificación del invitado, de manera de elegir a quien ofrezca viabilidad de negocio y cumpla con el perfil que la empresa necesita; que luego se le asigna a una ejecutiva de telemarketing que se encarga de llamarlos para corroborar los datos del cupón y una vez confirmados, se les invita a conocer un "Sistema Nuevo Vacacional", consistente en una plataforma personal y privada; que sólo por acudir a la charla de 60 minutos y, sin compromiso "a nada", el invitado puede optar por llevarse una cortesía, mediante el pago de solamente el impuesto hotelero, en el caso de los no socios, ya que la noche de alojamiento la paga Registry Club (los socios no pagan el impuesto); que cuando el invitado llega, se le atiende de la forma más cordial, se le asigna un estacionamiento sin costo y se le ofrece algo para tomar; que después se le realiza una encuesta vacacional, que tiene como principal objetivo el poder orientarlo de la mejor manera; que enseguida se le pregunta si tiene disponible 60 minutos y que



visualice si posee tarjeta de crédito, por ser uno de los requisitos principales de las cadenas hoteleras para efectos del check in y del check out; que el ejecutivo le muestra la plataforma y le explica con ejemplos la diferencia con otras formas de comprar; que así, sólo los que lo deseen se hacen socios; que actualmente cuentan con más 3.000 socios, satisfechos y usando los servicios; que los socios cuentan con una plataforma privada para planificar sus viajes, atenciones especiales de su asesor vacacional y la opción de viajar con el "certificado vacacional"; que al terminar la charla, el ejecutivo vacacional le explica al invitado, que en caso de que quieran y reúnan los requisitos necesarios para ingresar como socios de Registry Club, el mismo día de la invitación, tienen un descuento especial; que finalmente, el invitado toma la decisión, libre, informado y voluntariamente; que por lo tanto, si accede a ser socio, ya no tiene el costo del impuesto hotelero y además tiene la opción de poder elegir una mejor calidad de hotel; que el que se retira como no socio, para hacer uso del certificado de cortesía, debe enviar un correo electrónico a [promociones@rcviajes.cl](mailto:promociones@rcviajes.cl) y pagar el impuesto hotelero. Manifiesta enseguida en cuanto a los reclamos de algunos potenciales clientes que no califican en su modelo vacacional, que algunas veces, por poca aclaración o poco entendimiento de la información recibida, se produce una descoordinación, sin embargo, señala que ya se instruyó a las ejecutivas para evitar este tipo de situaciones que afectan negativamente la imagen de la empresa y correcta atención del consumidor. Expresa con respecto a las anulaciones, que se rigen a lo señalado en la ley, de manera que si el consumidor solicita su anulación dentro de los siguientes 10 días, se le devuelve lo pagado, pero que también han anulado contratos fuera del plazo anterior, por razones humanitarias o por mutuo acuerdo entre el socio y Registry Club; que la mayoría de los retractos no son por el producto que ofrecen ni por la empresa, sino por inseguridad del socio, debido a que se dejan llevar por páginas de reclamos o comentarios en las redes sociales de terceros mal intencionados o de la competencia desleal, porque ni siquiera han hecho uso del servicio contratado como para calificarlo de estafa o

84  
ochente  
y cuatro

engaño, agregando, que no se justifica que se acuse o manche el nombre de la empresa por estas situaciones, pero sí reconocen que se ha tenido que realizar cambios de personal en distintas áreas de servicio al cliente, con el fin de mejorar; que Registry Club SpA cuenta con tres oficinas en Providencia y una en Santiago Centro, exclusivamente para reservas y servicios al socio y a los invitados. Expone también, que durante los 11 meses que llevan de vigencia, pueden haber cometido errores como toda empresa con menos de un año de funcionamiento, pero jamás han engañado ni estafado a alguien y siempre han estado dispuestos para buscar soluciones. Indica luego, que Registry Club SpA tiene como prioridad entregar la mejor atención al cliente y la labor del Sernac la toman como el mejor controlador de sus servicios, agregando, que cumplen con la normativa de la Ley del Consumidor, especialmente entregando información oportuna, ya que explican todo en relación al servicio ofrecido, beneficios anexos y sus condiciones, porque se les entrega bajo firma; que los reclamos de algunos consumidores no son por el servicio contratado, sino por el derecho de retracto que ejercen por diferentes motivos, como enfermedad, apuros económicos y la más recurrente, haber contratado con una expectativa "personal e interna no considerada". Afirma así, que la denuncia carece de fundamentos por desconocimiento de sus antecedentes de hecho y por presumir, de hechos desconocidos, alguna conducta de incumplimiento por parte del proveedor, por lo que al no existir prueba legal de ello, sino sólo presunciones de eventuales incumplimientos, no es posible condenarlos por hechos que no han sido probados ni menos ratificados por los eventuales consumidores afectados.

4.- Que el Servicio Nacional del Consumidor acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 18 a 22.

5.- Que el inciso cuarto del artículo 58 de la ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores, prescribe: "Los proveedores estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor los antecedentes y documentación que les sean solicitados por escrito y que digan relación con la



información básica comercial, definida en el artículo 1º de esta ley, de los bienes y servicios que ofrezcan al público, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, el que no podrá ser inferior a diez días hábiles" y el inciso siguiente, que los proveedores también están obligados a proporcionar toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al Sernac, agregando en el sexto inciso, que este requerimiento podrá contener todas aquellas solicitudes de información y datos que sean necesarios para el debido cumplimiento de sus funciones.

6.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que el Servicio Nacional del Consumidor denunció a Ingeniería y Asesorías Registry Club SpA, por no haber contestado la solicitud de información establecida en el inciso 4 y siguientes del artículo 58 de la Ley N° 19.496.

b) Que la defensa de la empresa denunciada busca contestar las preguntas que le fueron formuladas a través del requerimiento N° 12307, entregando los antecedentes que debía remitir en el plazo contenido en él y, al mismo tiempo, pretende desvirtuar los supuestos reclamos ingresados por los consumidores ante dicho servicio, sin embargo, nada señala respecto a la falta de envío de una respuesta en el plazo indicado en dicho oficio y que es lo debatido en autos y el fundamento por el que Sernac interpuso la presente denuncia.

c) Que así, se encuentra acreditado en autos con el documento agregado de fojas 18 a 21, que el Servicio Nacional del Consumidor, mediante Ord. N° 12307, de 18 de julio de 2019, requirió al representante legal de Ingeniería y Asesorías Registry Club SpA, información relacionada con una posible vulneración a los derechos de los consumidores que en él se detallan.

d) Que se desprende del documento que rola a fojas 22, no objetado, que la solicitud señalada precedentemente fue recibida por el destinatario en cuestión, el día 19 de julio de 2019 a las 14:09 horas.

86  
ochenta  
y seis

e) Que la denunciada no expuso nada al respecto ni ofreció en autos prueba alguna tendiente a acreditar que respondió dicha solicitud.

f) Que como resultado del análisis anterior, se concluye que Ingeniería y Asesorías Registry Club SpA incurrió en la infracción contemplada en el artículo 58 de la Ley N° 19.496, al no dar respuesta oportuna al requerimiento de información solicitado por el Servicio Nacional del Consumidor.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1° de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y artículos 24 y 58 de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

**SE DECLARA:**

Que ha lugar a la denuncia y se condena, con costas, a Ingeniería y Asesorías Registry Club SpA, a pagar una multa de 20 UTM (Veinte Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en artículo 58 de la Ley N° 19.496.

Anótese y Notifíquese.

Rol 55.010-E-2019

REPUBLICA DE CHILE  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
Sede Central  
Santiago

DICTADA POR LA JUEZ SUBROGANTE, DOÑA MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.

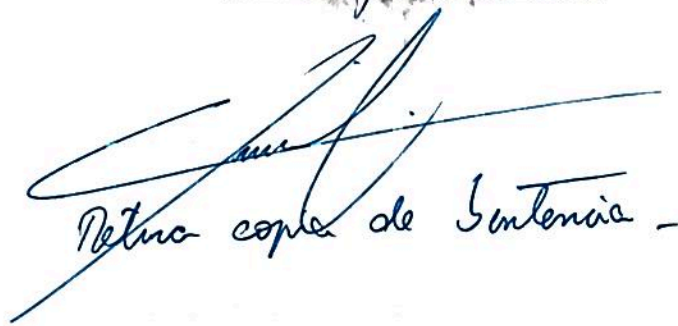
SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA CAROLINA THOMAS SAGARDIA.





c.c.a: Aguirre; Felicitad  
La fecha de dictación de

SIENDO LAS 10<sup>va</sup> HRS. NOTIFIQ PERSONALMENTE  
EN LA SECRETARIA DEL TRIBUNAL, LA RESOLUCION sentencia  
QUE ANTECEDE A Claudio Torres  
Urquiza  
RUT 18.019.712-5 QUIEN FIRMA  
PROVIDENCIA, 21 de febrero de 2020

  
Petra copia de sentencia -

PA

consid  
I.  
1.  
("LPDC  
Oficio C  
Y ASES  
"proves  
modelo  
informa  
10 días