

Calama primero de octubre de dos mil doce.

Vistos:

Se ha iniciado este juicio con la demanda civil por Infracción a la Ley que Protege los Derechos de los Consumidores interpuesta por Héctor Ramón Arostica Villegas, chileno, casado, contador auditor, domiciliado en Avenida Grecia N° 3233 Villa Alborada Calama en contra de Viajes Falabella Ltda. Rut 78.997.606-2 representada para efectos del art 50 por doña María Cristina Aranzaes Torres supervisora de Antofagasta y Calama, ambos domiciliado en Balmaceda N° 3242 Calama. El demandado compareció a fojas 84 y el comparendo de estilo se realizó a fojas 95 ss., rindiéndose la testimonial de doña Catherine Alejandra Dominguez Campillay, domiciliada en Latorre N°2064, quien declara que la actora contrato un viaje para cuatro personas y que por motivos de enfermedad de la cónyuge e hija de la actora aviso la cancelación con 24 horas de antelación a realizar el viaje no realizando el viaje en cuestión. Luego comparece don Pedro Andrés Fernández Cruz, domiciliado en Población Independencia Norte, pasaje Colchagua N°3955, quien expone lo siguiente que por razones de enfermedad de la Sra. del actor y cuyo certificado médico fue presentado a viajes Falabella recibiendo con posterioridad la actora por parte de viajes Fala bella solicitando algún nombre para ocupar ese cupo. el cual rechaza por la premura que le da el ejecutivo, además su hijo Héctor Arostica contrae Salmonella y un día antes del viaje contrae la misma enfermedad su hija Camila Arostica, contactándose con el ejecutivo el cual sostiene va a enviar algunos correos para detener el asunto del viaje, luego don Héctor se enteró por llamados telefónicos de aeropuerto que no se ha hecho ninguna gestión para detener el viaje, luego se contacta con la jefa de Falabella y concuerda mandar un correo electrónico para resolver el caso, no teniendo respuesta alguna por parte de la empresa. Entablandose denuncia en el Semac y la~ posteriores acciones judiciales. Luego comparece por la parte denunciada y demandada, doña María Cristina Aranzaes Torres ya individualizada quien declara que se contrato un programa crucero para cuatro personas indicándole los horarios e itinerarios del viaje, en la carta además se declara el itinerario completo, además establece que no se permiten devoluciones, cambios de nombres además los documentos que se requieren para el viaje, dicha carta es firmada y se les da tiempo para leerlas y aclarar cualquier duda. Además agrega que existía la intención de ayudar al cliente, pero se presentó fuera de todo plazo. La parte demandante acompañó los siguientes documentos: boleta de pago emitido por Falabella Retail S.A de fecha 06101 2012, solicitud de ingreso a caja de fecha 061 0112012, carta de confirmación de servicios W120943611, billete de crucero emitido por Ibero Crucero, programa de vrúeís a reos omld"opo' F. ""T"" v1"í", ""i"""""" =b_ =f'j <i.~.li.'; UNE 0.,,1 ,~do

de matrimonio de fecha 13 de mayo del 2012, certificados de nacimientos de fecha 13 de mayo del 2012, certificado médico de fecha 16 de enero del 2012, certificado médico de fecha 09 de febrero del 2011, certificado médico de fecha 10 de febrero del 2012, copia simple programa de atención médica, certificado médico de fecha 08 de febrero del 2012. carta enviada a Falabella Retail S.A de fecha 11 de febrero del 2012, formulario único de atención de público Sernac de fecha 05 de Marzo del 2012, copia simple de traslado ejecutado por Sernac a viajes Falabella Ltda., copia simple de información que da cuenta de falta de respuesta, copia simple de respuesta al Sernac de fecha 27 de marzo del 2012, copia simple de correo electrónico por parte del Sernac que señala la no acogida de la petición, copia simple BCr emergencia correspondiente a orden de no pago de cheque N° 29457, carta emitida por departamento de cobranzas Lexicom Ltda., cartola N°1 de 2012 que da cuenta cobro de cheque N° 29455, cartola N° 2012 que da cuenta cobro de cheque N°29456.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que don Héctor Ramón Arostica Villegas en contra de Viajes Falabella Ltda., haciendo presente en su demanda civil que los hechos habrían consistido en que con fecha 6 de enero de 2012 la actora contrato a Viajes Falabella Ltda. para realizar viaje turístico para 4 personas y que por razones de salud de sus familiares no pudo realizarlo, presentando su situación a la empresa, la cual no le dio favorable respuesta a sus solicitudes produciendo así problemas a la persona de la actora puesto que no pudo efectuar el viaje, solicita la recalendarización del viaje o la devolución del dinero. Estaríamos frente a una violación de la Ley que Protege los Derechos de los Consumidores, específicamente el artículo 12, 16 letra G y artículo 23, dado que esta empresa actuando con negligencia inexcusable ha causado menoscabo a la persona del denunciante, al ofrecer producto deficiente. Solicita se aplique una multa de 50 UTM. Además por concepto de indemnización de perjuicios, demanda los siguientes ítems: 1.- Daño Moral la suma de cinco millones de pesos; 2.- y por daño emergente la suma de \$ 4.980.864 intereses y costas. Acompaña documentos.

SEGUNDO: Que el denunciado ha sostenido De fojas 84 en adelante en su minuta de contestación acompañada a la audiencia respectiva lo siguiente: 1.- Que la actora no ha hecho retractación dentro de los 10 días que concede la ley, efectuando solicitud de cambio de pasajero un día antes de iniciar sus vacaciones. 2.- Que viajes Falabella Ltda. ha dado cabal cumplimiento a sus obligaciones, no pudiendo el cliente utilizarlo por razones externas ya que la actora no solicitó el cambio o devolución del precio en el plazo convenido legal estando entonces ante un caso fortuito.

f " ~!> r'S" " ~'/'

clausulas del paquete de viajes las cuales tenía bajo conocimiento y la cual leyó y firmo en su oportunidad. 4.- En cuanto a las indemnizaciones alegadas, estas no se fundan en un ilícito civil ni incurre en responsabilidad extracontractual por tanto debe ser rechazada.

TERCERO: Que para acreditar los hechos de la demanda se acompañaron boleta de pago emitido por Falabella Retail S.A de fecha 06/01 2012, solicitud de ingreso a caja de fecha 06/ 01/2012, carta de confirmación de servicios N°1209436/1, billete de crucero emitido por Ibero Crucero, programa de vuelos aéreos emitido por Falabella Viajes, tarjetas de embarque emitido por SKY AIR UNE certificado de matrimonio de fecha 13 de mayo del 2012, certificados de nacimientos de fecha 13 de mayo del 2012, certificado médico de fecha 16 de enero de 2012, certificado médico del fecha 09 de febrero de 2011, certificado médico de fecha 10 de febrero del 2012, copia simple programa de atención medica, certificado médico de fecha 08 de febrero del 2012, carta enviada a Falabella Retail S.A de fecha 11 de febrero del 2012, formulario único de atención de público Semac de fecha 05 de Marzo del 2012, copia simple de traslado ejecutado por Sernac a viajes Falabella Ltda., copia simple de información que da cuenta de falta de respuesta, copia simple de respuesta al Sernac de fecha 27 de marzo del 2012, copia simple de correo electrónico por parte del Semac que señala la no acogida de la petición, copia simple BCI emergencia correspondiente a orden de no pago de cheque N° 29457, carta emitida por departamento de cobranza Lexicón Ltda., cartola N°I de 2012 que da cuenta cobro de cheque N° 29455, cartola N° 2012 que da cuenta cobro de cheque N°29456 que rola a tojas 1 a 65. De autos. Además, declaró la testigo doña Katherine Alejandra Domínguez Capillay, cedula de identidad N°15.769.249-5, domiciliada en Latorre N°2064, quien declara que la actora habría contratado un viaje para cuatro personas, pero por razones de salud de sus familiares solicitó alguna respuesta para solucionar el problema a lo cual la demandada no dio solución alguna no ocupando la actora lo que había contratado y comprado. Luego comparece don Pedro Andrés Fernández Cruz, domiciliado en Pasaje Colchachua N°3955 Población Independencia Norte Calama, quien manifiesta que don Héctor Arostica contrato un viaje de crucero y que por razones de enfermedad de su señora que le impedía viajar, ofreciendo el cupo que podría producirse a mi persona. Viajes Falabella responde que a más tardar en dos horas debería tener un nombre para ocupar ese cupo, lo cual la actora rechaza por la premura de la petición. Luego se entera que ambos hijos presentaban un tipo de enfermedad esto un día antes del viaje no logrando Viajes Falabella solucionar el problema presentado así denuncia ante el Semac.

Por la demandada comparece doña María Cristina Aranzas Torre, ^{individualizada en} autos, quien manifiesta que el día 06 de enero del 2012 la actora ^{contrató un programa}

LA ORIGINAL
" ~ : : . j

crucero para cuatro personas, firmando así una carta donde se detallan los itinerarios de los vuelos, horas de presentación y se deja estipulado que no se permiten devoluciones, cambios de nombre y la documentación requerida para realizar el viaje, dicha carta es firmada luego de su lectura. Con posterioridad la actora comunica que por razones de salud de su cónyuge no podría realizar el viaje. Se intel.tobuscar nuevas fecha para postergar el viaje pero el viaje estaba completo y no había más fecha de zarpe. Siempre existió la intención de ayudar al cliente, pero se presento fuera de todo plazo. La denunciada acompaña además solicitud de ingreso de caja en la cual consta firma del cliente en la cual acepta el paquete de viaje contratado y la estipulación de no tener derecho a devolución, la cual está firmada, carta simple enviada a Marian Cristian Aranza es Torres de fecha posterior al inicio del paquete de viaje solicitando soluciones extemporáneas.

CUARTO: En cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el art.14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforne lo dispone el art.50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que conforme a la prueba reseñada, efectivamente se produjo la compra de un paquete crucero por parte de la aetora a viajes Falabella Ltda.; y que por diversas razones los pasajeros de tal viaje (cuatro personas) no pudieron concurrir al mismo. La resolución del asunto pasa por dilucidar las siguientes cueMiones a saber: a) Si efectivamente el contrato permitía alguna causal de excusa que favoreciera a los consumidores respecto de la concurrencia (o no) al viaje y consiguientemente obtener el respectivo reintegro de los fondos entregados; b) Que en el caso de ser efectiva la hipótesis anterior, si tal situación de excusa se produjo efectivamente en todos los pasajeros o en solo uno o alguno de ellos; e) Si además y derivado de ello, se produjeron perjuicios a los consumidores.

Que en cuanto a la primera pregunta esta debe contestarse afirmativamente, toda vez que tanto el actor como la denunciada están contestes en indicar que tales conversaciones y negociaciones existieron (fojas 55, 103 declaración de María Aranzaes Torres y fojas 107 declaración de María Quiñones Pizarro), es decir la posibilidad de excusar a algún viajero en razón de causa grave (enfermedad imposibilitarte en este caso). La prueba sobre esta contingencia le parece al tribunal suficientemente sustentada y clara. De esta forma si se ha acreditado la excusa, consecuentemente debe entenderse que se exime del pago del precio al consumidor y el mismo debe ser devuelto. Ello es congruente con la aplicación del párrafo cuarto de la ley N° 19.496 (Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión), especialmente con la letra g) que indica que no producirá efecto alguno las cláusulas o estipulaciones que se extie~en éontra de las "Ig,"d~ dol, b~", roq" hm_Ido", ".qUilibriOI.mporlant en los derechos y

t~j " , 'ij~~Pifi LA SU ORIGINAL
"I~~, ,;/'

obligaciones que para las partes se deriven del contrato. De esta misma forma parecen haberlo entendido los proveedores atendidas las negociaciones en tal sentido y que implican también aplicar el inciso 3º del artículo 164 del Código Civil *De la Interpretación de los Contratos* que indica que ellos deben interpretarse por la aplicación práctica que hayan hecho de ellas ambas partes, o una de las partes con aprobación de la otra.

En cuanto a la segunda pregunta el tribunal entiende que se debe hacer una distinción, dado que parece muy claro, con la propia declaración de Héctor Aróstica Villegas, contenida en su libelo de fojas 66 y siguientes, que indica que él no tenía ningún problema de salud que le excusara del viaje y en el caso de la cónyuge de este doña Leonor Ester Torres Cubillos, la misma sabía de su condición dentro de las techas adecuadas para realizar la retractación y no lo hizo. De esta forma el tribunal estima que no estarían amparados en la excusa que pudiera esgrimirse por razones de salud. En el caso de Héctor Aróstica Torres y Canlila Aróstica Torres, la situación es muy distinta, dado que se ha acreditado fehacientemente por medio de la documentación que obra en autos de fojas 43 a 51 que efectivamente los jóvenes padecían de salmonella uno de ellos inclusive hospitalizado. Dicha documentación no ha sido objetada por la demandada y por tanto tienen el carácter de plena prueba sobre este punto para el tribunal. En cuanto a las fechas, nadie puede ponerse a priori en hipótesis de enfermedad por lo cual la excusa aparece plenamente procedente.

En cuanto a la tercera pregunta, el tribunal, atendidas las consideraciones anteriores debe entender que la infracción solo se ha cometido respecto de los dos viajeros que presentaron adecuadas excusas y no respecto de quienes no las presentaron. De esta forma también se entiende que respecto de ellos será aplicable la sanción respectiva como asimismo la indemnización de daños, como se indicará en la parte respectiva de la sentencia.

En consecuencia se condenará a la denunciada por el ilícito de no haber solucionado oportuna y adecuadamente, la situación jurídica y económica de los viajeros que acreditaron su imposibilidad de viajar, lo que les provocó perjuicios susceptibles de ser indemnizados

QUINTO: Que la conclusión arribada precedentemente se justifica porque la prueba de la denunciada es convincente y clara y porque no se ha presentado suficiente medio probatorio que demuestre lo contrario.

SEXTO: Que habiéndose constatado la infracción, de conformidad con el artículo 23 corresponde la aplicación de la sanción respectiva. En efecto, no se ha establecido la existencia de una negligencia por parte de la denunciada, misma que pudo haber ocasionado daños a la actora,

:] ,

~. Jf) A SU ORIGI!!!

En cuanto a lo civil:

SEPTIMO: Que se ha presentado demanda civil por don Héctor Arostica Villegas en contra de Viajes Falabella Ltda. Solicitando el pago de una suma de \$ 9.980.864 por concepto de daño emergente y moral. Funda su demanda en que la inl'acción del demandado, en su negligencia en la prestación de servicio de viajes de crucero el cual provocó a la actora daño al verse esta privada del servicio contratado y no otorgándola solución plausible a su problema con los resultados nocivos consecuentes.

OCTAVO: Que contestando la demanda se ha solicitado su rechazo dado que en el presente caso no se dan las hipótesis que señala la ley toda vez que dentro de las clausulas del contrato se estipulaba las fechas y condiciones en lo relativo a los cambios devoluciones, las cuales fueron de conocimiento de la actora firmando dicho documento y solicitando fuera de plazo su modificación. Solicita el rechazo total de las pretensiones de la aclora por no existir responsabilidad infraccional por parte de Viajes Falabella Ltda. Toda vez que ha realizado fiel y oportunamente sus obligaciones como proveedor.

NOVENO: El tribunal atendido lo razonado en el Considerando Cuarto, hará una distinción respecto de la; situaciones particulares de los afectados a saber: No dará lugar a lo solicitado por daño emergente y daño moral por don Héctor Aróstica Villegas y Leonor Torres Cubillos dado que respecto de ellos no se ha producido infracción a la Ley que Protege los Derechos de los Consumidores por las razones ya indicadas; en cuanto a los solicitado por Héctor Daniel y Camila Andrea Aróstica Torres, el tribunal les dará lugar tanto en lo referido al daño emergente como al daño moral. Este último parece evidente merced de las circunstancias desafortunadas que rodearon el evento.

DECIMO: Que en lo referente a las tachas de fojas 102 y 106, el tribunal no le dará lugar por cuanto, aún cuando estamos ante un caso de empleados de la demandada que se encuentran enmarcados en la inhabilidad contenida en el N° 5 del artículo 358 del C. de P.C.; la declaración de estos funcionarios, de conformidad a las reglas de la sana critica, son relevantes para la resolución del asunto.

UNDECIMO: En cuanto a las costas, atendido que ninguna de las partes ha sido completamente vencida y habiendo tcnido motivo plausible para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. A. Torres', is written over a circular official stamp. The stamp is mostly illegible due to the signature and some ink smudges.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, arto 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que se rechazan las tachas opuestas en contra de la testigo María Aranzaes Torres y María Isabel Quiñones Pizarro.

II.- Que se hace lugar a la acción infraccional y en consecuencia se condena a Viajes Falabella Ltda., al pago de una multa ascendente a 5 UTM por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

III.- Se acoge la demandad civil a favor de Héctor Daniel y Camila Andrea Aróstica Torres, debiendo cancelarse respecto de ellos la suma de 2.490.432 (dos millones, cuatrocientos noventa mil cuatrocientos treinta y dos pesos) y por concepto de daño moral la suma de \$ 2.500.000.- (dos millones quinientos mil pesos) sumas que deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

IV.- Cada parte deberá pagar sus costas.

V.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

Rol N° 40.674.

Dictada por Manuel Pimentel Mena, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza Makarena Terrazas Caldera, Secretaria Abogado.