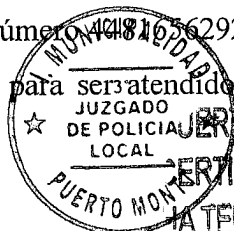


ciento treinta
130

Puerto Montt, veinte de Enero de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 1 comparece don **RODRIGO MAURICIO PAREDES ARO**, de profesión abogado, domiciliado en calle O'higgins N° 167, oficina 803, de la ciudad de Puerto Montt e interpone querrela infraccional en contra del proveedor Viajes Falabella o Falabella Retail S.A 77.261.280-k, representado para efectos del **artículo 50 C inciso tercero y 50.D de la ley 19.496**, por la jefa de Viajes Falabella o Falabella Retail S.A doña **CRISTINA ARANEDA PARIS**, cuyo Rut ignora, todos con domicilio en Avenida Juan Soler Manfredini N° 101, 4° Piso, de la ciudad de Puerto Montt. Relata el actor que con fecha 28 de marzo de 2013, compró un paquete todo incluido con destino a Playa del Carmen, consistente en: Pasaje aéreo Santiago/ Panamá/ Cancún/Panamá/ Santiago via copa; Traslado Aeropuesrto Cancún/ Hotel Playa del Carmen/ Aeropuerto Cancún en servicio regular; 7 noches de Alojamiento en Hotel Paradisus La Perla Habitación Luxyry Jr Suite Ocean View; Sistema Todo Incluido; Asistencia en viajes Assist Card; impuestos Hoteleros. Contratando todo por un monto total de \$ 3.360.900, en la oficina ubicada en la tienda de Viajes Falabella, cuarto piso del Mall Costanera de esta ciudad, entregando sólo en ese momento la Carta de Confirmación de Servicios Número 1551548, que se cargaron a la Tarjeta de Crédito Visa CMR Falabella. Agrega que en tema de seguridad en viaje quién ofrece y cobra por el seguro de viajes, dentro del paquete es Viajes Falabella o Falabella Retail S.A, de la ciudad de Puerto Montt, siendo este tomado por el actor en el paquete con la empresa Assist-Card Premium RLD N° 560 8250481 OR2 fecha de Emisión 30 de Abril del año 2013, y válido desde el día 07 de Mayo del año 2013 hasta 16 de Mayo del año 2013, como consta de los correos enviados por la vendedora doña Brenda Werner Villar. Durante su estadía en Playa del Carmen, de la ciudad de México, en el Hotel Paradisus La Perla, con fecha 09 de Mayo del año 2013, comenzó a sentirse un poco mal, llamando al Medico disponible en el Hotel para que le efectúe una revisión, siendo el diagnostico una probable bronquitis, insistiéndole que debía asistir a la clínica más cercana en atención que el cuadro se podía agravar, ante ello, con fecha 09 de Mayo de 2013, decidió efectuar dos llamadas desde el Hotel al número que le indico el seguro Assist- Card, pero nadie contesto, sin quedar registro alguno de las llamadas en el Hotel, y igualmente ante las muchas molestias que presentaba en ese minuto, decidió concurrir a la Clínica Hospiten de la ciudad de Playa del Carmen, ciudad de México, como dan cuenta los documentos acompañados en el segundo otrosí de su presentación, y al momento de efectuar el ingreso a este centro asistencial, confirman que no tienen convenio con la aseguradora ASSIST -CARD, y que para que ser atendido debía garantizar su atención con el cargo a su tarjeta de crédito número 40181056292040451 OpenSky del BCI, con la suma de US 2.000, cosa que efectúo para ser atendido. Luego de las revisiones de rigor, fue



PUERTO MONTT, 30 ENE. 2014

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1945-13

Ciento treinta y
uno 131

derivado luego de cuatro horas, al Hotel en reposo y con medicamentos que debía adquirir, fue así, que se efectuó un cargo a su tarjeta de crédito de US 944 (Novecientos cuarenta y cuatro dólares de los Estados Unidos de América), que fueron cargados y tajados a cargo de la tarjeta de crédito, que involucraba exámenes, atención médica, y medicamentos utilizados en los diversos tratamiento que le efectuaron para lograr mejoría. Incurriendo además en gastos de medicamento de US 107 (Ciento Siete Dólares Americanos de los Estados Unidos de América), más el traslado desde el Hotel hasta el Centro Asistencial y de Regreso al Hotel la suma de US 43 (Cuarenta y tres Dólares Americanos de los Estados Unidos de América).

De regreso en Chile envía un correo con fecha 24 de Mayo del año 2013, a doña Brenda Werner Villar, explicándole el gasto medico incurrido en la ciudad de Playa del Carmen solicitando como proceder para el reembolso del mismo, quien le responde por su parte esa misma fecha señalando lo siguiente: “Don Rodrigo, Voy a consultarlo con Assist-Card, pero si no hay llamada me van a decir que no corre la cobertura de la póliza”.

Con fecha 04 de Junio del año 2013, doña Brenda Werner Villar, me señala en correo: Don Rodrigo, Me dicen de Assist-Card que efectivamente no hay ningún registro de la llamada y que en ese caso no harían ningún reembolso, sin embargo, le piden toda la documentación de la atención que recibió en Playa del Carmen para enviarla a Santiago y así puedan evaluar la solicitud. Y una vez tengan todo enviarían una respuesta formal por carta.

Luego de esta respuesta, consulta a doña Brenda Werner Villar con fecha 04 de Junio de 2013, que le adjunte el correo electrónico, donde señalan esta respuesta por parte de Assist-Card, y a ello contesta, con fecha 04 de Mayo de 2013, los siguiente: “Lamentablemente la respuesta me la dieron por teléfono”, Saludos Cordiales Brenda Werner Villar”. Que ante su insistencia, con fecha 25 de Junio del año 2013, doña Branda Werner Villar, indica la respuesta recibida de Assist-Card, suscribiendo el correo que se acompañare oportunamente don David Contreras Diaz, solo informando que no tendría expediente abierto, como día y hora que me comunique con el centro de atención, y el listado de llamados), insistiendo en ella, mencionando que no quedaron registradas porque no contestaron y recibe respuestas de la aseguradora, siendo que contrato el Servicio al proveedor de Agencia de Viajes Falabella sucursal Puerto Montt.

Señala el actor que el proveedor habría infringido los artículos 3 letra b), 12, 23, de la ley 19.496, por lo que solicita que sea sancionado conforme al artículo 24 de la ley 19.496, con costas y artículos 1º y 7º y demás pertinentes de la Ley N° 18.287.



30 ENE. 2014

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
ATENDIÓ A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1915-13

*puerto treinta y
dos 132*

En el primer otrosí, el actor deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado en lo principal representado por el jefe de oficina y/o administrativo, ya individualizados en autos, por los hechos expuestos precedentemente, y solicita una indemnización de \$ 800.000 pesos, por concepto de daño emergente y la suma de \$ 6.000.000 pesos por concepto de daño moral, mas reajustes, intereses y costas. En el segundo otrosí: Acompaña documentos que indica. En el tercer otrosí: Solicito se oficie. En el cuarto otrosí: Patrocinio y Poder.

A fojas 32 rola copia de cedula e identidad y de tarjeta Visa del banco BCI de don Rodrigo Paredes Aro.

A fojas 33 rola respuesta de Viajes Falabella Ltda. al Sernac del reclamo interpuesto por don Rodrigo Paredes Aro.

A fojas 34 rola original de tranfers Best Day Viajes Falabella y pasajes Copa Airlines de doña Paola Andrea Araya Zuñiga y su cónyuge don Rodrigo Paredes del viaje a Playa del Carmen.

A fojas 34 vuelta rola CD del examen Tórax realizado en la clínica Hospiten a don Rodrigo Paredes

A fojas 35 a 37 rola carta de del Hotel Paradisus La Perla y tarjeta del Hotel.

A fojas 38 rola comprobante de Venta de Falabella Retail S.A.

A fojas 39 y siguientes rola carta de confirmación de servicios Viajes Falabella.

A fojas 47 rola copia de cláusulas del seguro de viaje Assist-Card N° 560 8250481 0 R2.

A fojas 48 y siguiente rola set de correos electrónico enviados por el actor y respuestas de la vendedora del paquete de viaje playa del carmen doña Brenda Werner Villa.

A fojas 66 y siguientes rola copia simple correo reservación Cancún-Mexico, enviado por la Agencia de Viajes Falabella.

A fojas 68 rola original parte de Asistencia efectuada por la doctora del hotel al paciente don Rodrigo Mauricio Paredes Aro, del mes de mayo del 2013.

A fojas 69 rola boleta original compra medicamentos,



30 ENE. 2014
CERTIFICO, QUE ESTE ES EL ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1975-13

ciento treinta y tres
133

A fojas 70 rola original de la receta medica del Hospiten de fecha 9 de mayo de 2013.

A fojas 71 rola comprobante original N° 0197 de Servicio de Alquiler de automóvil de Taxi.

A fojas 72 y siguientes rolan copias correo electrónico Sernac responde.

A fojas 75 rola copia instrucciones Assist-Card.

A fojas 76 y siguientes rolan correos electrónicos enviados por doña Brenda Werner, dando respuesta a doña Sandra Abarza Assist -Card, por el requerimiento del actor.

A fojas 79 y 80 rola original de factura N° 2680007518 y N° 2690195742, emitidas por Hospiten Rivera Maya de 9 de mayo del 2013

A fojas 82 y siguientes rola original documento Servicio Laboratorio Hospiten, por la atención de fecha 9 de mayo de 2013 a don Rodrigo Paredes.

A fojas 85 y siguientes rola original historia del paciente, emitido por Hospiten de Playa del Carmen por la atención de don Rodrigo Paredes.

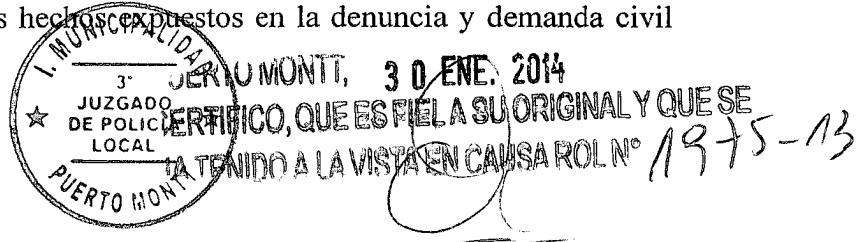
A fojas 90 se provee por el tribunal: a lo principal y primer otrosí, por interpuesta querrela y demanda civil, y se cita las partes a comparendo. Al segundo otrosí, téngase por acompañado en la forma solicitada; al tercer otrosí, como se pide; al cuarto otrosí, téngase presente.

A fojas 93 Sernac presenta escrito indicando en lo principal, se hace parte; primer otrosí, patrocinio y poder; segundo otrosí, téngase presente.

A fojas 93 vuelta se provee por el tribunal a lo principal y primer otrosí, téngase presente; al segundo otrosí, téngase presente y por acompañado. Y citan alas partes a comparendo de conciliación, contestación y prueba, decretándose fecha y hora para comparendo de estilo.

A fojas 100 rola escrito que contiene en lo principal: asume patrocinio y poder, en el segundo otrosí: acredita personería, y en el tercer otrosí: delega poder.

A fojas 104 comparece doña ANGELICA PAREDES HEAEGER, abogada, en representación de VIAJES FALABELLA S.A., con domicilio en calle Santa María 709 de la comuna de Puerto Montt, quien en lo principal de su escrito contesta demanda civil y en el otrosí absolución de posiciones. La contestación de la querrela y demanda civil señala que niegan toda responsabilidad en los hechos expuestos en la denuncia y demanda civil


I. MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT, 30 ENE. 2014
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1975-13

Ciento Treinta y cuatro
134

interpuesta en su contra, que su representada no ha vulnerado la ley que protege los derechos del consumidor, siendo de cargo del actor probar lo contrario. Que hay falta de legitimación pasiva, esto se desprende del libelo de la querrela en su petitorio solicita tener por interpuesta querrela infraccional en contra de Viajes Falabella o Falabella Retail, y posteriormente en su petitorio de la demanda civil, en el primer otrosí de su escrito solicita se sirva tener por interpuesta demanda civil en contra del proveedor de Viajes Falabella o también conocida como Falabella Retail S.A., pretendiendo el contendor hacer de dos personas jurídicas distintas una misma persona, además utiliza la conjunción "o" siendo en este caso disyuntiva lo que implica que se acciona en contra de una o de otra de las personas jurídicas señaladas, aun mas, que la acción esta mal deducida, ya que los supuestos gasto sy perjuicios sufridos, provendrían de la empresa Assist Card, persona jurídica distinta de la se su mandante. Que existe una cláusula de exención de responsabilidad en el contrato celebrado, que limito la responsabilidad de su mandante, cláusula que confirma que el prestador del servicio no es la corredora demanda sino terceros. A su vez, que es efectivo que el actor compro en el mes de mayo del año 2013 un paquete de todo incluido en Viajes Falabella Ltda., con destino a playa del Carmen y que también contrato un seguro de viaje en Assit Card Premiun, valido desde el 7 de mayo hasta el 16 de mayo del 2013. que durante la estadía del actor, se sintió mal y procedió a llamr al medico del Hotel, quien le reconociendo concurrir a la clínica mas cercana, procediendo don Rodrigo Paredes a llamar telefónicamente al servicio Assist Card, pero nadie le habría contestado. Que el mismo actor reconoce que al momento de ingresar al centro asistencial, le confirman que no tiene convenio con la aseguradora contratada con Assist-Card y que debía garantizar su atención, por lo que efectuo un cargo a su tarjeta de crédito Open Sky del BCI. De lo señalado se demuestra que su mandante no tuvo injerencia en los supuestos perjuicios que el actor pretende hacernos responsables, al contrario es claro que se le advirtió que el centro asistencial no tenia convenio con la aseguradora Assist-Card, siendo una decisión voluntarias u atención en dicho lugar. El actor reclama no haber tenido respuesta de la solicitud. Corresponde al actor demostrar la veracidad de sus afirmaciones, no habiendo aportado al proceso ningún antecedente que pruebe la efectividad de los perjuicios reclamados. Debiendo acreditar el demandante la existencia del daño y no simplemente presumirse, ya que la ley solo presume la existencia del daño en los casos de cláusula penal o en el caso del articulo 15559 del Código Civil, cuando se cobran intereses en obligaciones de dinero, que no es el caso de marras. Y señala que la prueba recae en la actora y a este corresponderá acreditar en la causa los perjuicios demandados. Solicitando se tenga por contestada la denuncia y demanda civil, absolviendo a su mandante de toda responsabilidad en los hechos.

A fojas 116 y 117 rola comparendo decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil don Andrés Soto Rebolledo y por la



PUERTO MONTT, 30 ENE. 2014
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
TUENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1875-13

ciento treinta y cinco
135

parte querellada y demandada civil doña Angélica Paredes Heaeger quien actúa con poder acompañado en la misma audiencia, y que el Tribunal provee: En lo principal: téngase por conferido patrocinio y poder; segundo otrosí: téngase presente la personería y por acompañado el mandato en la forma legal y tercer otrosí: Téngase presente, Sernac legalmente emplazado y parte en el juicio según fojas 93, no comparece.

La parte querellada y demandada civil, contesta la querrela y demanda civil, en la audiencia por escrito, y solicita se rechacé en todas sus parte la querrela y demanda civil, con costas. El tribunal provee: En lo principal: téngase por contestada y en el otrosí: como se pide, cítese al absolver posiciones sobre hechos propios a don Rodrigo Mauricio Pareces Aro, para el día 19 de Noviembre del 2013 a las 10:00 horas, quedando legalmente emplazado por su apoderado en la audiencia, dejándose custodia del sobre.

En la citada audiencia se llamo las partes a conciliación el cual no se produjo y se recibió la prueba documental. La querellante y demandante civil, copia simple de tarjeta de crédito CMR Falabella de don Rodrigo Paredes. El tribunal provee, téngase por acompañados los documentos en la forma solicitada. La querrela y demanda, acompaña documentos los que se encuentran individualizados en el acta de comparendo bajo apercibimiento del artículo 346 n° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte querellante y demandante civil se reserva el plazo para objetar.

A fojas 118 rola certificación del la secretaria del tribunal que se guardo custodia del sobre que contiene el pliego de posiciones.

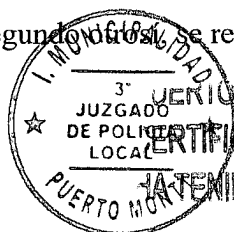
A fojas 119 rola escrito del demandante solicitando día y hora para la audiencia de absolución de posiciones.

A fojas 119 vuelta se provee, como se pide se fija para el día 5 de Diciembre de 2013 a las 09:00 horas la audiencia de absolución de posiciones.

A fojas 124 rola audiencia de absolución de posiciones, con la asistencia del absolvente don Rodrigo Mauricio Paredes Aro y el abogado de la demandada don Alfredo Castro Villablanca, procediendo a la apertura del sobre que se encontraba en custodia, llevándose a cabo la diligencia.

A fojas 125 y siguientes rola escrito del demandante que indica en lo principal, observaciones a la prueba; en el primer otrosí, se certifique; en el segundo otrosí, se cite a las partes a oír sentencia.

A fojas 126 vuelta se provee, a lo principal, téngase presente; al primer otrosí, como se pide certifiquese; al segundo otrosí, se resolverá previa certificación.



30 ENE. 2014

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE

HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1975-13

*vicistalenta
y seis 136*

A fojas 128 vuelta rola certificación de la no existencia de diligencias pendientes.

A fojas 129 rola decreto autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que de los antecedentes de autos, apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se ha podido establecer como hechos de la causa que con fecha 28 de marzo de 2013, el actor compró un paquete todo incluido con destino a Playa del Carmen, consistente en: Pasaje aereo Santiago/ Panamá/ Cancún/Panamá/ Santiago via copa; Traslado Aeropuesrto Cancún/ Hotel Playa del Carmen/ Aeropuerto Cancún en servicio regular; 7 noches de Alojamiento en Hotel Paradisus La Perla Habitación Luxyry Jr Suite Ocean View; Sistema Todo Incluido; Asistencia en viajes Assist Card; impuestos Hoteleros. Que durante su estadía en Playa del Carmen, de la ciudad de México, en el Hotel Paradisus La Perla, con fecha 09 de Mayo del año 2013, presento molestias, llamando al Medico disponible en el Hotel para que le efectúe una revisión, siendo el diagnostico una probable bronquitis. Que con fecha 09 de Mayo de 2013, decidió efectuar dos llamadas desde el Hotel al número que le indico el seguro Assist- Card, pero nadie le contesto. Sin quedar registro alguno de las llamadas en el Hotel, y igualmente ante las muchas molestias que presento en ese minuto, concurre a la Clínica Hospiten de la ciudad de Playa del Carmen, ciudad de México, y para que ser atendido en el centro asistencial debió garantizar su consulta con el cargo a su tarjeta de crédito número 4481656292040451 Open Sky del BCI. Que producto de esto, incurrió en gastos de atención, medicamento y de locomoción para su desplazamiento en dicha ciudad hacia el centro clínico.

SEGUNDO: Que en la contestación de la demandada y denunciada en autos señala que el actor a dirigido su acción en contra de Viajes Falabella o también conocida como Falabella Retail, dirigiéndose a dos personas jurídicas distintas y que al utilizar la conjunción disyuntiva "o", lo que implicaría que se accione en contra de una o de otra. Agregando además que la acción se encuentra mal deducida, toda vez que la empresa Assist- card, seria una persona jurídica distinta y es esta empresa prestadora de servicios de Seguro. Así también, en su defensa esgrime que el centro asistencia donde se atendió el actor, no era de aquellos con los que tenían convenio.

TERCERO: Que el art. 23 de la citada ley 19.496, señala que comete infracción el proveedor, que en la venta de un bien, o en la prestación de un servicio, causa menoscabo al consumidor.



30 ENE. 2014

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1375-13

[Handwritten signature]

cuarenta y cinco
132

CUARTO: Que el demandante en autos contrato el paquete Todo incluido con Viajes Falabella, siendo este ultimo quien ofreció y cobro el seguro de viajes Assit-Card, siendo Viajes Falabella el proveedor del servicio. Así el artículo 12 de la Ley 19.946 establece “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiese ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”, por lo que al existió un incumplimiento por parte del proveedor, quienes percibieron dinero a cambio de este servicio y no dieron cumplimiento en momento oportuno, sin realizar reembolso de los dineros gastados por el actor por un seguro que contrato con Viajes Falabella de la ciudad de Puerto Montt, como sistema de Todo incluido.

QUINTO: Que razonando según las normas de la sana critica y de la prueba rendida en autos, además de las alegaciones y defensas de las partes, el tribunal se ha formado la convicción de que existió incumplimiento por la parte denunciada y demandada Agencia de Viajes Falabella, al no haber respetado los términos y modalidad contratada con el servicio todo incluido con el paquete de viaje que suscribió el actor, negándose a realizar el reembolso correspondientes de los gastos que incurrió el demandante en autos, por los problemas médicos que presento durante su estadía en Playa del Carmen. Dando respuestas negativas antes las consultas por el actor para el reembolso solicitado a Viajes Falabella.

SEXTO: Que para que proceda la indemnización es necesario que concurren una serie de requisitos que la hagan procedente, cuanto es el daño causado a otra persona o a la propiedad de otro, la relación de causa efecto entre el hecho ilícito y el daño, la capacidad delictual y la existencia de perjuicios. El artículo 2314 del Código Civil establece: “el que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito”. Que conforme a lo dicho corresponde determinar si concurren los requisitos para la procedencia de la indemnización demandada. Que no cabe duda que el demandado resulta ser capaz de incurrir en tal responsabilidad, y cabe además señalar que el demandado en autos no rindió probanza suficiente tendiente a desvirtuar la pretensión del actor y que permitiera a esta sentenciadora desacreditar los hechos denunciado y demandados en autos.

SEPTIMO: Que probada la responsabilidad de parte denunciada y demandada civil en los hechos, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios solicitados por el actor, y se condena a Viajes Falabella a el reembolso del dinero que el actor gasto producto de las complicaciones de salud que sufrió durante su estadía en Playa del Carmen y que el seguro que había contratado no cubrió. Negándose el proveedor a realizar cualquier tipo de reembolso, cuando el denunciante y el demandante lo solicito.



30 ENE. 2014

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N°

1975-13

ciento treinta y ocho
138

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

I Que se da lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor Viajes Falabella Ltda., ya individualizado en autos, al pago de una multa de 10 unidades tributarias mensuales.

II Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor Viajes Falabella Ltda., al pago de la suma de \$800.000 (ochocientos mil pesos) por conceptos de daño emergente sufrido por el actor y a la suma de \$3.000.000. (tres millones de pesos), por concepto de daño moral.

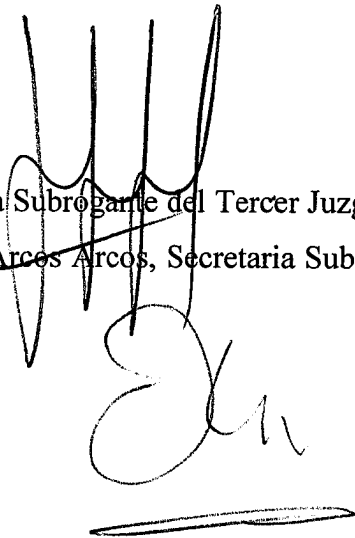
III Que se da lugar a la condenación en costas.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Rol N° 1975-2013.

Pronunciada por doña **Fernanda Vargas Chaura**, Jueza Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Puerto Montt y autoriza doña **Marcel Arcos Arcos**, Secretaria Subrogante Legal.



PUERTO MONTT, 30 ENE. 2014

CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 1975-16

