



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
ARICA

23/2

Causa Rol N° 962/2016 (AP)

Arica, dieciocho de enero de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fs. 11 y siguientes, rola denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por Patricio Renato Fernández Vallejos, cédula de identidad N° 13.006.265-2, ingeniero mecánico, con domicilio en Tamarugal N° 3835, de la ciudad de Iquique, en contra de Valdecchy Compañía Limitada, Rol Único Tributario N° 79.906.880-K, representado legalmente por Patricia Valdecchy, ambos domiciliados en calle Sotomayor N° 492, de Arica. Fundó sus alegaciones en que con fecha 15 de junio de 2016 compró siete paquetes turísticos con el objeto de viajar a Cancún, México, junto a su familia, su cónyuge, dos hijos, padre, madre y hermano, con la intención de iniciar su viaje el día 14 de julio de 2016. Que, previo a la contratación del servicio, con fecha 29 de abril de 2016, solicitó cotización a la agencia de turismo LatínAmérica Travel, de la ciudad de Tacna, Perú, para efectuar el viaje a Cancún, lo que incluía boleto aéreo, traslado del aeropuerto al hotel, alojamiento en hotel seleccionado, alimentación, entre otras cosas, dicha cotización fue solicita en principio para dos adultos y dos niños. El mismo día dicha agencia contestó mi solicitud indicando el monto y las características del viaje ofrecidos por sus servicios. Con dicha información contactó telefónicamente a doña Patricia Valdecchy, de la Agencia Valdecchy Compañía Limitada, con la finalidad de continuar cotizando antes de efectuar la compra, y así poder elegir el servicio más conveniente. Que el día 12 de mayo de 2016 Patricia Valdecchy le remitió un correo electrónico en el que le señala que le puede ofrecer el mismo viaje, por el mismo valor, sin embargo, le adiciona dos garantías consistentes en que si no se podía realizar el tramo Tacna-Lima-Cancún en el mismo día, la agencia se hacía cargo del alojamiento en un hotel por esa noche, en la ciudad de Lima, Perú, y así continuar itinerario al día siguiente; además aseguraba viajar a través de LAN, American Airlines. Que en la misma fecha se informó a la representante de la empresa que se agregarían 3 adultos al viaje. Con fecha 14 de junio de 2016, fue informado por la representante legal de la agencia que el programa consistía en lo siguiente: Tickets aéreos Tacna-Lima-Tacna, vía Lan o Peruvian Airlines; tickets aéreos Lima-Cancún-Lima, vía Lan, Avianca, Taca o Copa Airlines; Transfer aeropuerto-hotel: 7 noches de alojamiento en Hotel Crown Paradise Cancún; Sistema All Inclusive; Todas las comidas y bebidas; impuestos hoteleros; y, tasas de embarque, y que los valores por pesona en base a habitación doble y single correspondía a USD 2.350 adulto single; USD 1.588 adulto doble;y, USD 689 menos doble (menor de 8 años).

En el mismo correo solicitó la información de los pasajeros. Con fecha 15 de junio de 2016 respondió vía correo electrónico indicando que viajarían 5 adultos, él, su cónyuge, sus dos hijos, sus padres y un hermano, y otras tres personas. En razón de lo anterior efectuó un depósito en la cuenta corriente de Héctor Argomedo la suma de \$6.068.400.-, correspondiente a 7 paquetes turísticos. Expuso que, a la época de la compra, el valor del dólar era de \$676,5.-, por lo que además con fecha 22 de junio de 2016, le solicitó cambiar \$1.000.000.- a dólares con el objeto de tener una cantidad de dinero suficiente para compras y actividades. Así las cosas, el día 24 de junio de 2016 realizó dos nuevas transferencias por un total de \$500.000.-, y al día siguiente una última por \$500.000.- más, completando con ello el millón de pesos para cambiar a dólares. El día 09 de julio de 2016, tomó la determinación de confirmar el itinerario, lo que le fue confirmado al día siguiente mediante comunicación electrónica. Viajó a Arica junto a su familia el día 12 de julio, para iniciar sus vacaciones el día 14. Sin embargo, para la sorpresa del grupo, cuando concurren a la agencia el día 13 de julio, la representante legal les comunicó que el viaje había sido suspendido por no existir disponibilidad de cupos aéreos para llegar a destino. Que, les hizo esperar hasta el 14 de julio para poder buscar otra alternativa, sin que ello tuviere resultado positivo, confirmando que no era posible efectuar el viaje y que ella se haría responsable de todo lo ocurrido. Expone que toda esta situación los dejó impactados, desilusionados y en el caso del actor, bastante indignado, toda vez que él dio cumplimiento oportuno a su obligación de pagar por la contratación del servicio, junto con el hecho de que había programado sus vacaciones con antelación. Solicitó en las dependencias de la agencia de viajes la devolución inmediata del dinero pagado, con el objeto de establecer otra alternativa para viajar, ya que de lo contrario perderían los días de vacaciones programados, negándose Patricia Valdecchy comentando que el operador de viajes que trabaja con ella le confirmó que la devolución se haría en un plazo máximo de 2 meses, pero que el monto correspondiente a \$1.000.000.- del cambio de dólares, sería devuelto dentro de una semana. Expone que le ofreció las disculpas del caso, y ofreció un viaje gratis en el futuro, como forma de compensación por lo ocurrido. Con fecha 25 de julio de 2016, vía correo electrónico, solicitó un respaldo de la devolución de los dineros: el día 29 de julio por \$1.000.000.- y el 14 de agosto por \$6.068.400.- Con fecha 04 de agosto recibió un correo pidiendo informar su número de cuenta corriente, sin embargo, no se recibió dinero alguno. Con fecha 08 de agosto se ingresó reclamo al Servicio Nacional del Consumidor, al que se le asignó el N° R2016A1005785, el que fue resuelto con fecha 13 de septiembre, sin resultado dada la nula respuesta del proveedor. En posterior fecha, trató de tomar contacto con doña Patricia Valdecchy sin obtener respuesta. Por lo anterior, la única forma

de resarcir sus perjuicios es a través de la acción judicial. En cuanto al derecho hizo referencia a los artículos 3 letras b), d), y e), 12, 23, y 24, todos de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios la fundó en los mismos argumentos de la denuncia infraccional, agregando que los perjuicios causados corresponden a daño emergente por un total de \$7.068.400.-, a razón de \$6-068.400.- por los 7 paquetes turísticos; y \$1.000.000.- por dineros para cambio de divisas, y \$15.000.- por concepto de movilización; Daño Moral por la suma de \$2.000.000.- configurándose por el estrés, molestia y frustración, menoscabo psicológico, no sólo del actor, sino que de todo el grupo familiar, la pérdida de tiempo, dedicando las horas de descanso y parte del horario laboral tratando de solucionar los problemas ocasionados por el actuar negligente del proveedor de servicios turísticos, quedando privado todo el grupo de poder salir a vacacionar, con expresa condena en costas.

A fs. 22 vta., rola la resolución del Tribunal que ordenó citar a la representante legal de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 24 y siguientes, rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor, haciéndose parte en estos autos.

A fs. 30 rola notificación personal de la denuncia infraccional, de la demanda civil de indemnización de perjuicios, y sus respectivas resoluciones a la representante legal de Valdecchy Compañía Limitada.

A fs. 39 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 45 vta., y 46 rolan las declaraciones de Patricia del Carmen Valdecchy Arancibia, representante legal de la denunciada.

A fs. 47 rola la resolución del Tribunal "autos para fallo."

Considerando y teniendo presente:

Primero: Que, a fs. 39 y siguientes, rola la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Patricio Renato Fernández Vallejos, asistido por el abogado Andrés Galleguillos Galleguillos, la asistencia de la parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, asistida por la abogada Yasna Zepeda Lay y el egresado de derecho Mauricio Bastías Aracena, con la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil de Valdecchy Compañía Limitada.

La parte denunciante y demandante civil de Patricio Fernández Vallejos ratificó la denuncia y demanda civil de auto, con costas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor de la Región de Arica y Parinacota, ratificó la presentación realizada con fecha 25/11/2016

que rola a fs. 24 a fs. 27 solicitando que se tenga como parte integrante del presente comparendo.

Segundo: El Tribunal llama a las partes a una conciliación la cual no se produjo por la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil. Se recibió la causa a prueba y se fijaron como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes "1.- Efectividad de los hechos denunciados. 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Tercero: Que la parte denunciante y demandante civil de Patricio Fernández Vallejos con la finalidad de acreditar sus asertos rindió la testimonial de Julio Eduardo Fernández Cruz, quien expuso, a fs. 39 a 40, que conoce los hechos de la denuncia, y es efectiva. Que su hijo Patricio concertó un viaje hacia Cancún para las vacaciones de invierno en el que están incluidos el matrimonio y un hermano, Pablo. Que a la llegada de la fecha del viaje él se trasladó a la ciudad de Arica, ya que tiene residencia en Iquique, con el fin de acceder al viaje. Que, estando en Arica se enteró que no estaba normalizado por parte de la agencia de viajes de Patricia Valdecchy, y que a partir de ese momento comenzó una especie de inconvenientes y desagradados porque no se había dado cumplimiento a lo contratado. Lo anterior trajo desazón a la familia y las consiguientes molestias. Que, El viaje era Arica, Lima y Lima México ciudad de Cancún. Que, se ofreció una serie de posibilidades para la reparación por parte de la dueña de la agencia para resolver el problema, pero que finalmente no hubo cumplimiento de ello. Expuso que por parte de su hijo eran cuatro, dos adultos y dos niños y ellos tres adultos, en total eran siete personas. Señaló que no maneja el monto de lo que se pagó por el paquete de viajes. Se hizo un trato por compra de moneda extranjera específicamente de dólares que tampoco se llevó a cabo. Que, después de ello, su hijo se devolvió a la ciudad de Iquique y que él yo y su señora concurrieron a la oficina de la Sra. Valdecchy a fin de obtener un tipo de explicaciones y resolución del tema y en esas ocasiones reconoció la deuda y fue entregando plazos para resolver el tema económico y no se llegó a ninguna respuesta positiva. Que, los hechos denunciados se produjeron el día 14 de julio de 2016. Que la cantidad de dinero destinada a la compra de dólares fue de \$1.000.000.-, lo que le consta porque lo escuchó. Expuso que en varias oportunidades hubo reconocimiento del incumplimiento por parte de la denunciada y demandada civil. Que, él efectuó tres visitas y en las tres hubo reconocimiento. Expuso que en la primera visita el plazo de dos meses para la devolución de los fondos aduciendo que los debía recuperar de un operador turístico. Cumplido ese plazo dio plazo de dos meses más porque ella no había recibido respuesta de dicho operador. En la tercera ocasión, ella haría devolver el dinero de su propio peculio, porque solicitaría préstamo para hacer

devolución. Señala que el último contacto del denunciante y demandante civil con Patricia Valdecchy fue en el mes de octubre de 2016. En cuanto a los daños, señala que éstos fueron morales, que no tiene precio, pues afectó la salud de la familia, que sus nietos tuvieron mucha pena y también rabia con su papá porque lo culpaban del incumplimiento. Señaló que Patricio Fernández Vallejos, hizo diversos arreglos para su viaje, quería aprovechar su descanso, vacaciones de los hijos, y que su hijo Pablo también pidió vacaciones, además de los gastos propios del traslado hacia la ciudad de Arica. En cuanto a las circunstancias experimentadas por la no realización del viaje, señaló que en un principio todo fue molestia, enojo, pero que ante un hecho consumado sólo había que tener cordura, y pensar en lo que se venía, retomar sus propias actividades y dejarlo a él -Patricio- que resolviera el tema con la persona que le había provocado el incumplimiento. Expresó que el transporte significó un costo y que la denunciada y demandada civil no contribuyó de manera alguna. Que se realizó el reclamo ante el Sernac y que evidencia de que no ha habido solución es el hecho de haber llegado a la instancia de juicio.

La testimonial de Jeannette del Carmen Echeverría Guzmán, quien expuso, a fs 40 a 41, que conoce de la denuncia y son efectivos los hechos. El hecho ocurrió para las vacaciones de invierno pasado de este año. Que iban un grupo de diez personas que viajarían a Cancún en México. Fue apenas comenzaron las vacaciones de invierno. Debían esperar a una van que tenía que pasarlos a buscarnos a la casa del papá de Patricio. Iba incluida en el viaje porque le había regalado los pasajes su hijo Cristian Cáceres por su cumpleaños. Señaló que sólo sabe que se llama Patricia la señora con quien Patricio se había puesto en contacto. Se quedaron con las maletas listas y les dijo que se habían provocados problemas con el viaje. El tramo era que viajarían a Tacna, Tacna Lima y de Lima a Cancún, México. Eran ocho adultos y dos niños. Los niños se quedaron a brazo cruzados sin poder salir a disfrutar. Patricio debió de haber pagado como unos \$6.000.000 millones por el paquete de viajes. Su hijo había comprado otro paquete viajes. A parte doña Patricia debía de darle a Patricio una cantidad de dólares, que equivalían a \$200.000 por personas. Que, doña Patricia tramitó como una semana a la familia y señaló que había tenido problemas con una persona, un intermediario en la ciudad de Cancún. Ella dijo que le había mandado el dinero a él a Cancún. No contesto el teléfono, nunca estuvo en su oficina. En cuanto al monto y la naturaleza de los daños expuso que, el gasto que se hizo, los préstamos que tuvo que hacer Patricio para pagar los pasajes. Pospuso siempre la situación doña Patricia. El debería cobrar por los daños como \$4.000.000 porque se aprovechó de la confianza de Patricio ya que había hecho viajes anteriores con doña Patricia. Que, el monto aproximado era entre 6 a 7 millones de pesos

que pagó por el paquete de viaje y aparte un millón de pesos que debía darle doña Patricia por cambio de dólares. Expuso que hubo reconocimiento por parte de la representante de la empresa por el incumplimiento del viaje, lo que le consta porque la señora siempre habló con Patricio y con su hijo, y señaló que le pagaría la plata, y que dicho pago se haría de a poco. Que, la empresa no costeo los pasajes de ida y vuelta Arica- Iquique, y que dichos gastos fueron hechos por Patricio. Señaló que la reacción del denunciante y demandante civil fue de confianza en que la agencia realizaría el viaje, después fue impotencia, rabia y enojo, y que todo lo declarado el constaba porque se habían hecho llamadas telefónicas y visitas a su casa.

La testimonial de Luisa del Carmen Vallejos Aguilera, quien expuso, a fs 41 a 42 que conocía la denuncia y que ésta era efectiva. Fue en el mes de junio de este año su hijo Patricio Fernández les regaló un viaje a sus padres y hermano. El viaje era a la ciudad de Cancún. Su hijo había sacado sus vacaciones y él le había regalado el viaje ya que estuvo enferma. Que, él les señaló que había hecho la compra con doña Patricia Valdecchy y que incluso le cambiaría dólares más baratos y que se los llevaran a la oficina. Que, como son personas más adultas pensaron el hecho del dinero y no se lo llevamos y el de su hijo que también estaba invitado. Era un paquete de viajes, eran como diez personas que viajarían. Ocho adultos dos menores. Se habían ilusionados. Su hijo gasto \$6.068.000.- de pesos por el pago del viaje pagándolo en efectivo y un millón de pesos por compra de dólares que debía de hacer la señora, es decir un total como de \$7.068.000.-Su hijo tiene los comprobantes de todo lo pagado a doña Patricia. El tramo era Tacna Lima y de Lima hacia Cancún. No se concretó el viaje porque ella los engañó, ilusionándolos, para ella fue una mala intención de su parte porque ella debió saber del hecho. Concurrieron a su oficina en varias oportunidades y ella se comprometió a hacer la devolución del dinero sacando un préstamo, es decir, nunca se cumplió. Ella reconoció la no realización del viaje y dijo que la habían engañado a ella estos señores, que ella tenía que responsabilizarse por el dinero, y esto le consta porque estuvieron yendo a la oficina de la Sra. Valdecchy, que además hubo una propuesta para arreglar el problema y que consistía en un viaje gratis por el daño ocasionado, pero que nada de ello se cumplió. Expuso que nunca perdieron el contacto con ella, y que la suspensión del viaje fue avisada al denunciante y demandante civil como dos días antes de partir. En cuanto al monto y naturaleza de los daños, señaló que, es mucho dinero el que está en juego como para dejarlo pasar fácilmente, además los daños psicológicos de los niños, y que son \$7.068.000.- gastados en el viaje y que fueron depositados a doña Patricia Valdecchy. Señaló que Patricio Fernández se veía desesperado, frustrado por la ilusión de no llevar a sus padres a

pasar unos buenos días en un viaje, lo que le consta porque estaba en su casa cuando se enteró del engaño. Que, los gastos de traslado del denunciante y su familia desde Iquique a la ciudad de Arica, fueron financiados por éste, y que la empresa no corrió con ningún gasto. Finalmente expuso que los daños morales ascienden a la cantidad de \$2.000.000.-

Tercero: Que, la parte denunciante y demandante civil de Patricio Fernández Vallejos acompañó la prueba documental consistente en el Formulario único de atención de público del Sernac N° R2016A1005785 de fecha 08/08/2016 presentado por Patricio Fernández rolante a fs. 1; Copia simple de boleta de depósito en moneda nacional a la cuenta corriente de don HECTOR ARGOMEDO por la suma de \$ 6.068.400 por Banco BCI rolante a fs. 2; Comprobante de transferencia electrónica de fecha 24/06/2016 por la suma de \$ 250.000 hecha a favor de doña PATRICIA VALDECCHY ARANCIBIA por cambio de dólares que rola a fs. 3; Comprobante de transferencia electrónica de fecha 24/06/2016 por la suma de \$ 250.000 hecha a favor de don HECTOR ARGOMEDO ORELLANA por cambio de dólares que rola a fs. 4; Comprobante de transferencia electrónica de fecha 25/06/2016 por la suma de \$ 500.000 hecha a favor de doña PATRICIA VALDECCHY ARANCIBIA por cambio de dólares que rola a fs. 5; Carta de cierre de mediación efectuada por SERNAC por no haber respuesta del proveedor de fecha 13/09/2016, que rola a fs. 6; Print de pantalla de correo electrónico enviado desde el correo personal del consumidor PATRICIO FERNANDEZ a la AGENCIA LATIN AMERICA TRAVEL de fecha 29/04/2016, de fs. 7; Set de correo electrónico enviado por don Patricio Fernández Vallejos a doña Patricia Valdecchy desde Julio a Agosto del 2016, que rola de fs. 8 a 10 vta.

Cuarto: Que, a fs. 45 vta., rola las declaraciones de Patricia Valdecchy Arancibia, quien expuso que es efectiva la denuncia. En el mes de Junio, se presentó el Sr. Patricio Fernández en la oficina de Valdecchy Compañía Ltda., ubicada en calle Maipú N° 652 Of. 10. Don Patricio es un cliente frecuente de la empresa, y lo hizo con la finalidad de cotizar y comprar un programa de viaje, esto es, a la ciudad de Cancún México, y lo hizo para él y su familia. El paquete turístico comprado era para él su señora y sus hijos y además, sus padres, en total 6 personas (4 adultos-2 niños). La compra realizada lo hizo mediante depósito en el Banco Estado en cuenta Rut a su nombre. El primer depósito hecho que fue al Sr. Héctor Argomedo por la cantidad de \$6.068.400 es un tercero, no tiene nada que ver con la empresa de viajes. Esta persona facilitó la cuenta para hacer el depósito por el pago del paquete turístico. Don Patricio igual por razones de que el dólar es más bajo en muchas oportunidades para la agencia de viajes, depósito \$1.000.000.- de pesos para ser cambiados por dólares. Las transferencias fueron a su cuenta Rut por la suma de \$250.000 a la cuenta Rut de Patricia Valdecchy

Arancibia N° 7084801 el segundo de la misma forma por depósito a la cuenta corriente de Héctor Argomedo Orellana N° 22015256 y la última se efectuó en el mes de junio por transferencia por \$500.000 a su cuenta personal. Eso da un total de \$1.000.000. Don Patricio siempre se mantuvo en contacto para el viaje a México. Expuso que no recuerda el día del viaje específico, pero, fue en Julio del presente año. El viaje era Tacna Lima - Cancún México. El viaje no tuvo cumplimiento por problemas económicos de la empresa que se provocó un mal negocio. Que, no puede indicar detalle ya que es un arrastre económico de la empresa. La empresa nunca ha tenido este tipo de situaciones, le trajo un problema grande, ya que la empresa tiene prestigio y es de años que atiende público. Reconoce lo que depósito a su nombre don Patricio y como representante de la agencia se hace responsable de los otros depósitos. La deuda es de \$7.068.000. Al reconocer esto, señaló que quiere reparar el daño y esto es mediante pagos, sin señalar ni cantidad, ni plazo prudente para que ello ocurra.

Quinto: Que, analizada la prueba rendida, de conformidad a las reglas de la sana crítica, especialmente la documental consistente en Formulario único de atención de público del Sernac N° R2016A1005785 de fecha 08/08/2016 presentado por Patricio Fernández, que rola a fs. 1; Copia simple de boleta de depósito en moneda nacional a la cuenta corriente de don HECTOR ARGOMEDO por la suma de \$ 6.068.400 por Banco BCI, que rola a fs. 2; Comprobante de transferencia electrónica de fecha 24/06/2016 por la suma de \$ 250.000 hecha a favor de doña PATRICIA VALDECCHY ARANCIBIA por cambio de dólares que rola a fs. 3; Comprobante de transferencia electrónica de fecha 24/06/2016 por la suma de \$ 250.000 hecha a favor de don HECTOR ARGOMEDO ORELLANA por cambio de dólares que rola a fs. 4; Comprobante de transferencia electrónica de fecha 25/06/2016 por la suma de \$ 500.000 hecha a favor de doña PATRICIA VALDECCHY ARANCIBIA por cambio de dólares que rola a fs. 5; Carta de cierre de mediación efectuada por SERNAC por no haber respuesta del proveedor de fecha 13/09/2016, que rola a fs. 6; Print de pantalla de correo electrónico enviado desde el correo personal del consumidor PATRICIO FERNANDEZ a la AGENCIA LATIN AMERICA TRAVEL de fecha 29/04/2016, de fs. 7; Set de correo electrónico enviado por don Patricio Fernández Vallejos a doña Patricia Valdecchy desde Julio a Agosto del 2016, que rola de fs. 8 a 10 vta., la declaración de los testigos Julio Fernández Cruz, de fs. 39 a 40, Jeannette Echeverría Guzmán, de fs. 40 a 41 y Luis Vallejos Aguilera, de fs. 41 a 42, y la declaración de Patricia Valdecchy Arancibia, de fs. 45 vta., este sentenciador ha arribado a la plena convicción de que: 1) Con fecha 15 de junio de 2016 el denunciante infraccional y demandante civil compró a la Agencia de Viajes Valdecchy Compañía Limitada un paquete

turístico Arica-Cancún-Arica para siete pasajeros, por un total de \$6.068.400.- además de la compra de \$1.000.000.- en dólares americanos.- 2) Que, la parte denunciada y demandada civil de Valdecchy y Compañía Limitada, sin causa justificada no dio cumplimiento al viaje contratado.- 3) Que, la suspensión del viaje fue avisada al denunciante infraccional y demandante civil de indemnización de perjuicios, sólo con dos días de anticipación al viaje.- 4) Que, no se dio cumplimiento a la compra de divisa extranjera.- 5) Que, habiéndose exigido la devolución de los dineros consignados por concepto del viaje y de la compra de dólares americanos, estos no fueron reintegrados al denunciante infraccional y demandante civil, infringiendo con ello los artículos 3, letras b) y e), 12 y 24 en relación al artículo 43 todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por lo que se ~~acogerá~~ la denuncia infraccional.

**Sexto:** En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios, a juicio de este sentenciador, es necesario en primer término establecer el tipo de obligación asumida por la empresa operadora de turismo, y en este sentido, se señalará que se ha definido el concepto de agencia de viajes como la "*empresa turística dedicada a intermediar entre los usuarios y los prestadores efectivos de los servicios turísticos*". Ahora bien, en la actualidad, se entiende que hoy más que ser intermediarios entre usuarios y prestadores finales, el agente de viajes organiza un complejo de servicios (viaje combinado o paquete turístico), realizando la actividad de organizar y de intermediar al mismo tiempo. Así las cosas, el Convenio de Bruselas, relativo al contrato de viaje (texto referencial), ha definido el contrato de viaje combinado como "*Cualquier contrato por el cual una persona se compromete en su nombre a procurar a otra, mediante un precio global, un conjunto de prestaciones combinadas de transporte, de estadía distintas al transporte o de otros servicios relacionados con él.*" Pues bien, hecha esta aclaración, debemos entender que la obligación de la agencia de viajes es una obligación de resultados, es decir, debe cumplir con el desarrollo del viaje prometido en su integridad. Así las cosas, no puede obligarse al cliente a indagar acerca de las subcontrataciones que la empresa organizadora debe realizar para su cumplimiento, toda vez que a éste le interesa, simple, lisa y llanamente, que el viaje se desarrolle. En concordancia con lo anterior, nuestros Tribunales Superiores de Justicia han señalado que el agente de viajes detenta, respecto del cliente, la ~~doble calidad de proveedor e intermediario~~, la primera al asumir la obligación pactada en el contrato, esto es, proveer de lo necesario para el desarrollo del viaje, y la segunda, por la obligación asumida respecto de la prestación de servicios de terceros. En consecuencia, no puede el agente de viajes eximirse de la obligación de responder frente al incumplimiento de lo

---

<sup>1</sup> Auriolés Martín, "Introducción al Derecho Turístico", Ed. Tecnos, 2002, página 126.

pactado, en el caso *sub-lite*, un viaje para siete personas que iniciaría en la ciudad de Arica con destino final la ciudad de Cancún, México, su estadía y retorno, además de la compra del equivalente en dólares de \$1.000.000.- Que, de la prueba rendida en autos, queda de manifiesto el hecho de que el actor contratante cumplió con la obligación de enterar el precio de la cosa, encontrándose la agencia de viajes en mora de cumplir, haciendo en consecuencia exigible la resolución del contrato, con la correspondiente indemnización de perjuicios. Amén de lo anterior, ha de dejarse asentado, el hecho de que ha quedado plenamente acreditado que el demandante civil ha sufrido una merma en su patrimonio producto del incumplimiento de la demandada civil, el que asciende de manera efectiva a \$7.068.400.-, habiéndose establecido, además, con claridad meridiana el gasto en traslados alegado por el actor por concepto de traslado ascendiente a \$15.000.-.

**Séptimo:** En cuanto al daño moral, *"equivale y tiene su fundamento en el sufrimiento, dolor o molestia que el hecho ilícito ocasiona en la sensibilidad física o en los sentimientos o afectos de una persona. Se toma el término dolor en un sentido amplio, comprensivo del miedo, la emoción, la vergüenza, la pena física o moral ocasionado por el hecho dañoso. Cabe consignar que, a pesar de su naturaleza particular, el daño moral debe ser probado por quien lo reclama, toda vez que este constituye un presupuesto para el origen de la responsabilidad civil, por tanto, aquel que intente beneficiarse de la concurrencia de la misma, tendrá la carga probatoria de demostrar su existencia."* (Corte de Apelaciones de Santiago, causa Rol N° 974-2014.) De igual forma la doctrina, ha señalado el hecho de que el daño moral no puede ser reclamado de manera global, sino que debe establecerse su *quantum* a través de parámetros concretos, lo que en el caso de marras no ocurre, sin perjuicio de que resulta razonable y prudente, a la luz, principalmente de las declaraciones de los testigos de la parte demandante civil, el entender que la cancelación abrupta del viaje familiar, provocó en todo el grupo, y especialmente en los menores de edad, aflicción, pena y también zozobra, por lo que se acogerá la demanda en este acápite, estableciendo prudencialmente el ~~daño moral~~ en la suma única y total de \$2.000.000.-

Octavo: Que, la prueba no analizada, en nada altera lo resuelto precedentemente.

Noveno: Que, con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 3 letra b) y e), 12, 20 y

24 todos de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional:

- 1.- Se acoge la querrela infraccional interpuesta por Patricio Renato Fernández Vallejos, en contra de Valdecchy Compañía Limitada, a de fs. 11 y siguientes.
- 2.- Se condena a la agencia de viajes Valdecchy Compañía Limitada, del giro de operador de turismo, RUT N° 79.906.880-K, representado legalmente por Patricia Valdecchy Arancibia, chilena, casada, estudios medios, ambos con domicilio en calle Maipú N° 652, oficina N° 10, de Arica, y se le condena al pago de una multa de TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

En cuanto a la demanda civil.

3.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Patricio Fernández Vallejos en contra de Valdecchy Compañía Limitada, y se le condena al pago de la suma de \$7.083.400.- por concepto de daño emergente y la suma de \$2.000.000.- por concepto de daño moral, ambas sumas reguladas prudencialmente, sumas que se pagarán reajustadas conforme a la variación positiva que experimente el Índice de Precios al Consumidor que fija el instituto Nacional de Estadísticas entre la fecha de presentación de la demanda y la de su pago efectivo.

4.- Que, se condena en costas a la denunciada y demanda civil, por haber sido completamente vencida.

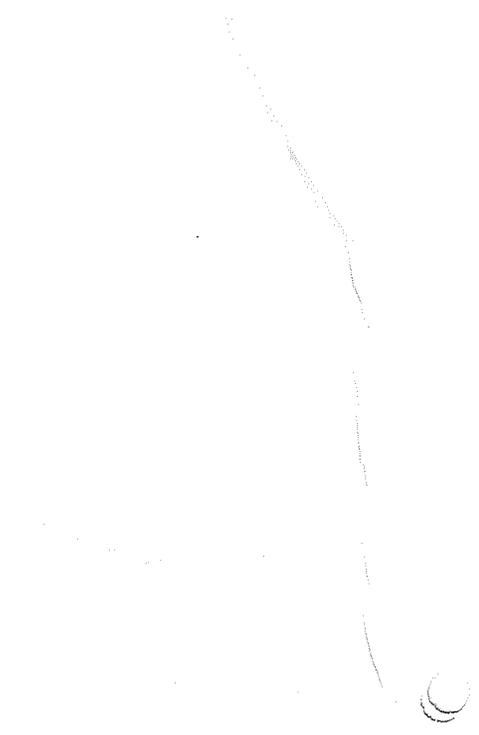
Comuníquese, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por don LUIS CLEMENTE CERDA PEREZ, Juez Subrogante del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original  
Arica, 18 ENE 2017

SECRETARIO (CS)



Handwritten text at the bottom left, possibly a signature or date, which is mostly illegible due to fading.

Arica, once de abril de dos mil diecisiete.

Visto:

Se reproduce el fallo en alzada.

Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

PRIMERO: Que, la apoderada de la demandada interpuso recurso de apelación en contra de la sentencia de primer grado que condenó a su parte a pagar una multa de 30 unidades tributarias mensuales, por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio; y acogió la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don Patricio Fernández Vallejos, condenándola a pagar la suma de \$ 7.083.400 por concepto de daño emergente y \$2.000.000 por daño moral, con costas. Fundando su arbitrio procesal, señalando primeramente, que si bien reconoce que existió un incumplimiento del contrato con el consumidor, situación que se produjo por malos momentos económicos por los que atraviesa la empresa, siempre tuvo la intención de reparar el daño causado y llegar a un acuerdo de pago, por lo que considera que la multa impuesta es excesiva en atención a lo antes expresado; y en cuanto a lo ordenado pagar por daño moral, sostiene que es excesivo el monto fijado atendida las facultades económicas por las que atraviesa la empresa, y que si bien existió un daño por el incumplimiento del contrato y las posteriores molestias para los afectados, no se puede fijar un quantum a través de parámetros concretos, por lo que considera que la suma referida es excesiva, antojadiza y subjetiva.

Pide que se modere o rebaje la multa señalada, y que se rebaje prudencialmente la indemnización por concepto de daño moral.

SEGUNDO: Que, en relación al primer tópico del recurso, cabe señalar que el fallo impugnado dio por infringidos los artículos 3 letra b) y e), y 12 de la Ley N° 19.496, que conforme al artículo 24 de la misma ley se sancionan con una multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, sin que los argumentos esgrimidos en el presente recurso, amén de no haber sido acreditados, sean suficientes para acceder a la pretensión del recurrente.

TERCERO: Que, en relación al daño moral, del tenor de lo expuesto por el recurrente, sin perjuicio de reconocer la existencia de los mismos, estos no encuentran acreditados en la extensión reclamada, resultando para ello insuficiente por sí sola la declaración de los testigos que depusieron en la causa, no obstante que esta Corte lo regulará prudencialmente habida consideración del reconocimiento que como se dijo hizo la denunciada sobre el particular y teniendo en consideración las molestias, incomodidades y frustración que produjo en los consumidores la no realización del viaje programado.



01558616030897

25/4 plep  
queja



Por las anteriores consideraciones, normas legales citadas y lo dispuesto en los artículos 32 y 36 de la Ley N° 18.287, SE CONFIRMA, en lo apelado, la sentencia de dieciocho de enero de dos mil diecisiete, escrita de fojas 48 a 53, con declaración que se rebaja a \$ 1.000.000 (un millón de pesos), la indemnización a título de daño moral, con costas de la instancia.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 19-2017 Policía Local.

Marcelo Eduardo Urzua Pacheco  
Ministro(P)  
Fecha: 11/04/2017 12:03:10

Samuel David Munoz Weisz  
Ministro  
Fecha: 11/04/2017 12:03:11

Vladimir Leonel Bordonos Garrido  
Abogado  
Fecha: 11/04/2017 12:03:11



01558616030897



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Arica integrada por Ministro Presidente Marcelo Eduardo Urzua P., Ministro Samuel David Muñoz W. y Abogado Integrante Vladimir Leonel Bordonos G. Arica, once de abril de dos mil diecisiete.

En Arica, a once de abril de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



01558616030897

