



CIENTO CUARENTA y NUEVE 149

Talca, a dos de octubre de dos mil catorce.

Rol N° 11.119-2013-NRB

VISTO:

A fojas 12 y siguientes don PABLO ROBERTO PÉREZ ROJAS, abogado, domiciliado en seis Sur N° 2170, Talca, dedujo querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de VIAJES FALABELLA TALCA, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por doña MARÍA GABRIELA MOLLER, empleada, encargada de oficina, ambos con domicilio en Uno Norte N° 1485, 3° Piso, de la ciudad de Talca.

A fojas 115 y siguientes rola acta de audiencia de contestación conciliación y prueba, la que se realizó con la comparecencia de ambas partes debidamente representadas. La querellante y demandante civil, ratifica sus acciones solicitando que sean acogidas, con costas. Viajes Falabella contestó la querella y demanda civil mediante minuta escrita, en la que solicita su rechazo, con costas, formulando descargos en relación a lo argumentando por el actor. Prosiguiendo la audiencia el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo, recibándose entonces la causa a prueba, rindiéndose la documental que rola en autos y solicitándose la realización de diversas diligencias probatorias.

A fojas 120 y siguientes la parte querellante infraccional y demandante civil formula observaciones a la prueba documental.

A fojas 125 rola oficio de la Dirección Regional del Servicio de Impuestos Internos.

A fojas 131 la parte querellante y demandante civil hace presente *se* que la única diligencia pendiente en autos es la solicitada por la querellada y demandada consistente en la respuesta de Falabella a oficio en que se pidió remita la boleta emitida respecto de la transacción materia de autos, razón por la cual, y habida consideración que Falabella dilata el curso del juicio al no dar respuesta a un oficio solicitado por ella misma, solicita se dicte sentencia en la causa.

A fojas 132 por resolución del 17 de marzo de 2014 el Tribunal confiere traslado a la querellada y demandada de la solicitud hecha por el actor.

A fojas 135 el querellante y demandante civil solicita dictación de sentencia, sin más trámite, en razón de que su contraria no evacuó el traslado conferido.



presente es copia fiel de su original

11 FEB 2016



CIENTO CINCUENTA ISO

A fojas 136 el Tribunal, proveyendo presentación de fs. 135, ordena que previo a proveer se certifique que Viajes Falabella no evacuó el traslado.

A fojas 140 Rola certificación de la Secretaria Subrogante del Tribunal en orden a que no se evacuó por la querellada y demandada civil, el traslado conferido a fs. 132 de autos.

A fojas 141 quedaron los autos para fallo.

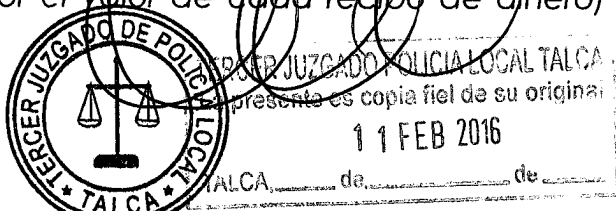
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la querella y demanda de indemnización de perjuicios que fueron impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor, siendo dichas acciones presentadas en tiempo y forma.

SEGUNDO: Que, en cuanto a la fundamentación de sus acciones el actor expone que contrató con Viajes Falabella un paquete turístico a Cancún, México, para toda su familia fijado para la semana del 18 de Septiembre de 2013, y que la confirmación de este, se efectuó a su correo electrónico con fecha 30 de Julio de 2013, en que se detallaba todo el programa por un valor de \$5.683.420, valor que sería pagado con tres cheques precio contado. Seguidamente, desglosa de la siguiente forma, las infracciones en las que a su juicio, incurrió Falabella:

Primera Infracción: Refiere que al momento de efectuar el pago (el día 31 de Julio de 2013) Viajes Falabella le cobró un valor superior al establecido y ofrecido el día 30 de Julio de 2013 en que aceptó el programa. *"En efecto, el valor total del paquete ofrecido era de \$5.683.420.- y en definitiva pagué \$5.760.872.-, es decir, \$77.452.- se me cobró de más, sin respetar el proveedor el valor ofrecido como lo señala la ley"*.

Segunda infracción: A este respecto señala que al momento de pagar con tres cheques, la vendedora le solicitó que pagara con la tarjeta CMR en tres cuotas precio contado que era lo mismo, a fin de verse favorecido por la acumulación de puntos que podría hacer efectivo de inmediato y a ella le servía para el cumplimiento de sus metas laborales por ventas con CMR. El actor agrega que como él no tiene esa tarjeta la vendedora le sugirió que usara la de su esposa, la cual si bien no estaba en uso, ella se encargaría de actualizar y hacer los procedimientos necesarios para dejarla operativa. Agrega además que, *"En todo el enredo del uso de la tarjeta CMR la vendedora me señala que debe hacerse dos boletas separadas para los efectos de que un tercio sea pagado al contado y se generen los puntos de descuento en el sistema computacional. Por lo que generó un recibo de dinero, por la suma de \$5.511.000.- respecto del cual debía pagar al contado un tercio exacto, es decir, \$1.837.000.- y los otros dos tercios se cargaban a la tarjeta CMR para que se generaran los puntos. Y por la diferencia de \$139.872.- generó otro recibo de dinero, que debía pagar al contado \$138.872.- y \$1.000 con la CMR, el saldo se pagaría con los puntos generados"*. Continúa que, *"En la confusión del pago la vendedora me señaló que se podía hacer un cheque por cada recibo o uno por los dos. Acordamos que giraría dos cheques (uno por el valor de cada recibo de dinero) y para*





CIENTO CINCUENTA Y UNO 151

llenar los cheques la vendedora me exhibió un documento en que se expresaba el valor por el cual debía llenar cada cheque. Indicándome que un cheque lo llenara por la suma de \$1.975.872.- y el otro por la suma de \$138.872.- Concluyendo la transacción".

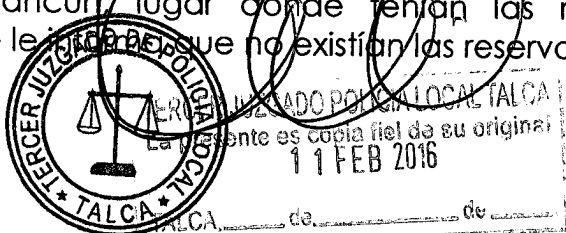
El actor refiere que una vez estando en su casa se percató que en el cheque de mayor valor se encontraba comprendido el monto de los dos recibos de dinero, y que por tanto, el segundo cheque estaba de más, razón por la cual al otro día se comunicó con Viajes Falabella, pues pensaba que esta tendría problemas al ingresar los cheques por caja pues no cuadraría su contabilidad. Señala que sin embargo, y para su sorpresa, la denunciada le comunicó que los cheques estaban bien extendidos y que fueron ingresados por caja y depositados en el banco para su cobro. El denunciante y demandante civil agrega: "Al insistir en mi aprehensión revisaron nuevamente y se percataron que efectivamente había un cheque de más, pero que para ellos estaba todo en orden y que en caja se ingresaron por los valores que indicaban los recibos de dinero así que estaba todo perfectamente cuadrado. Y a través de un mail la vendedora me señala que la única forma de recuperar el dinero era que yo diera orden de no pago a los cheques en el banco, de otra forma no recuperaría el pago en exceso pues para ellos estaba todo bien hecho". Agrega que dio orden de no pago a los cheques, extendiendo dos nuevos cada uno de ellos por el valor correcto, quedando depositados al día siguiente en la oficina de Viajes Falabella, y comprometiéndose la vendedora a que en el plazo de uno o dos días, cuando volvieran los documentos protestados del banco, se cambiarían, dándole aviso con el objeto de devolverle los cheques protestados.

En cuanto a la infracción en comento, el actor culmina su relato señalando: "Pasaron los días sin que nada supiera de los cheques protestados, hasta que unos diez a quince días después me llaman de la oficina de cobranza de CMR Falabella Santiago, para cobrarme los cheques, respecto de los cuales además debía pagar intereses, por el cheque de mayor monto \$164.558.- y por el otro \$1.805.- valores que por supuesto me negué a pagar.

En definitiva, en Falabella ingresando los nuevos cheques por caja, el que giré por la suma de \$1.837.000.- con un documento "COMPROBANTE DE PAGO CMR" por la suma de \$2.001.558.- y el que giré por \$138.872 con un documento "COMPROBANTE DE PAGO CMR" por la suma de \$140.677.-...".

Tercera infracción: Consistente en la falta de emisión -por parte de la denunciada y demandada civil- de documento tributario (boleta o factura). En tal sentido, el actor refiere "Falabella no ha otorgado ningún documento tributario, boleta o factura, que indique los impuestos que se deben pagar, a lo menos por el cobro de sus comisiones. No lo otorgó al momento del pago como exige la ley, ni en una época posterior hasta el día de hoy...".

Cuarta infracción: Consistente en la falta de reservación en el lugar y fecha convenidos. A este respecto el actor manifiesta que el día 16 de Septiembre de 2013 al llegar al Hotel Oasis Cancún, lugar donde tenían las reservas confirmadas por Viajes Falabella, se le indicó que no existían las reservaciones:





CIENTO CINCUENTA y DOS 15

"...en la recepción buscaban y buscaban en sus registros por las más diversas formas, venían empleados a ver que sucedía y ninguna reserva para el Sr. PEREZ y FAMILIA, al final alguien dio en el clavo, mis reservas estaban para el 16 de AGOSTO hasta 23 de AGOSTO del presente año, es decir, para un mes antes de mi arribo, reservas que por supuesto caducaron por no haberme presentado en su oportunidad... Por tal motivo se me OBLIGÓ para hospedarme en el Hotel, PAGAR con Tarjeta de Crédito la estadía de mi familia. Tarjetas que yo no uso y mi señora tampoco, además viajábamos con un sistema TODO INCLUIDO, por lo que sólo necesitábamos unos dólares en efectivo para gastos menores y Tarjeta de Débito para emergencias. Ante la angustia del momento mi esposa me dice que por una de esas cosas de la vida, días antes de viajar se le ocurrió activar una tarjeta de crédito con la cual en definitiva pudimos pagar y hospedarnos en el hotel.

De inmediato envié un mail a Chile a Viajes Falabella. Al otro día se resolvió el tema y me devolvieron el cobro efectuado en la Tarjeta de Crédito".

Agrega que el mal rato y tiempo perdido no se recupera con una simple compensación consistente en el cambio de color de pulsera "por las molestias" ocasionadas, y que "en definitiva Viajes Falabella no cumplió con los servicios contratados, pues actuaron con negligencia sin tener el menor conocimiento que las reservaciones contratadas y pagadas no existían y dándome en Chile la confirmación de todos los servicios contratados sin tener ningún respaldo".

Quinta infracción: el actor manifiesta que el viaje de regreso a Chile estaba programado para el día 22 de Septiembre de 2013 a las 06:50 horas en el Vuelo Lan 5406 desde Cancún a ciudad de México y luego a Santiago de Chile en el vuelo LAN 5438, lo que se señala en la carta de confirmación de servicios y el voucher N° 787912 referente a los servicios de traslado terrestre con la empresa Best Day en Cancún, contratada para trasladarlos cuando llegaron en el vuelo LAN 25 98 al Hotel y el regreso desde ese lugar al aeropuerto para llevarlos al vuelo LAN 5406. Agrega que sin embargo cuando fue a confirmar el transfer para el regreso del hotel al aeropuerto para el vuelo LAN 5406 se le informa que no existe ese vuelo LAN de Cancún a Ciudad de México y que no le podían aceptar el voucher de traslado dado por Falabella si no sabían el vuelo a que debían llevarlos, pues ellos no asumían ninguna responsabilidad.

Añade que revisó todos los antecedentes de su vuelo y que la agencia no le informó de ninguna modificación al respecto, permaneciendo hasta poco más de 12 horas en total incertidumbre hasta que en la recepción del hotel pudo averiguar que las reservas eran en un vuelo de Aeroméxico dos horas antes de lo programado, sin que nadie le diera un aviso previo "que si yo no lo consulto o insisto en el horario que tenía el voucher del transporte terrestre hubiésemos perdido el vuelo".

Finalmente, agrega que horas más tarde recibió un mail de Viajes Falabella en que se le indicaba el pre chequeo en Aeroméxico, sin dar la más mínima explicación.



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
presento es copia fiel de su original

11 FEB 2016

TALCA, de de



CIENTO CINCUENTA ;

En cuanto al derecho, señala que al tenor de los hechos descritos respecto de cada infracción su fundamento jurídico se encuentra en los artículos 12, 18 y 23 de la Ley N° 19.496 y que en virtud de lo dispuesto en el artículo 43 del referido cuerpo legal Viajes Falabella no podrá excusarse de responsabilidad en los hechos descritos aunque solo sea intermediario.

Por otro lado, en cuanto a la sanción aplicable a Viajes Falabella por las infracciones cometidas, invoca lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 19.496 agregando que "cada uno de los hechos descritos configuran por sí solos una infracción diferente a las otras descritas. **Por cada una de estas infracciones se debe aplicar la máxima sanción que establece la ley, pues cada una de ellas nace de hechos independientes, por negligencias separadas unas de otras, por falta de seriedad y profesionalismo**"., solicitando que en definitiva condene a la querellada al **máximo** de las multas contempladas en el referido cuerpo legal, por cada una de las infracciones, con costas, teniendo en consideración la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalismo del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido como motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedara expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor solicitando en el cuerpo del escrito de la demanda, se aplique una multa de 4 UTM por cada infracción y luego en la parte petitoria del libelo, 50 UTM por cada infracción. Requiere además, que el Tribunal remita la sentencia ejecutoriada al SERNAC para que se proceda a la publicidad y divulgación de ésta.

En relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios, el demandante da por reproducido los hechos contenidos en la querrela infraccional y las consideraciones que se hicieron presentes al Tribunal para aplicar el máximo de multa legal. Los montos demandados por el acto ascienden a una cantidad total de \$ 10.077.452, o la suma que esta judicatura estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas, desglosando el monto demandado de la siguiente manera:

DAÑO EMERGENTE: \$77.452 correspondiente a "El perjuicio material directo que me ha producido el actual negligente e infraccional de la demandada consistente en el mayor valor cobrado y pagado, desde que convenimos el programa turístico en \$5.683.420.- y el valor que en definitiva pagué \$5.760.872.";

DAÑO MORAL: \$10.000.000.- A este respecto el demandante señala que se desprende de los hechos narrados, que el actuar infraccional de la demandada generó gran angustia y menoscabo en él y en los demás integrantes de su familia, entre ellos sus hijas menores de edad. En el mismo sentido hace referencia al menoscabo y angustia que padeció por todo el enredo que se generó en el pago del paquete turístico, lo que incluso lo llevó a efectuar la orden de no pago de sus cheques para solucionar un problema generado por el proveedor que significaba una ganancia ilegítima, sin que la empresa hubiese hecho algo para remediar dicho inconveniente, que más aun, querían cobrarle intereses, y que si bien no se pagaron aún conserva la



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original
11 FEB 2016



CIENTO CINCUENTA Y CUATRO IS'

incertidumbre con respecto a lo que pasará con ellos pues igualmente se cargaron sin saber si en algún momento se le podría producir algún problema dentro de la propia empresa o sistema financiero general.

En el mismo orden de consideraciones, agrega que su mayor angustia se produjo al llegar a destino sin tener las reservas en el hotel, las que habían sido pagadas y confirmadas por Viajes Falabella antes de iniciar el viaje: "El pesar que se produce en mi al verme obligado a pagar algo que ya tenía pagado y no contar con el medio de pago exigido para poder hospedarnos. Pensar que con mi familia estábamos expuestos a pasar una noche en la calle en un país extranjero. Con toda la rabia producida en el momento y además, con mis hijas menores reclamando la pérdida de tiempo, con deseos de comer, beber, estar en una habitación para sus necesidades mínimas, especialmente como mujeres, ver que el día se acababa y no podían ir a la piscina, es un dolor y mal rato que ni yo ni mi familia merecíamos padecer, pues nuestras paradisíacas vacaciones las había contratado en una empresa de gran prestigio".

Manifiesta que de igual forma sintió dolor y angustia por la negligencia del proveedor al cambiar la línea aérea sin aviso ni consentimiento, dejándolo a él y su grupo familiar angustiados en un país extranjero, sin saber cómo regresarían a casa, pese a tener toda la información referente a su reserva llevada desde Chile.

Finalmente, el actor señala que personalmente gestionó en Viajes Falabella la gira de estudios para su hija que cursa 3° medio, quien se embarca con sus 30 compañeros a Camboriú el 15 de Diciembre próximo (en referencia al año 2013), lo que le produce angustia al pensar que expone a todos esos niños a los problemas, deficiencias y negligencias con que ha actuado el proveedor.

En cuanto a los fundamentos de derecho, el actor funda la demanda especialmente en los artículos 3°, letras b), d) y e), 12, 18, 23, 24 y 43 de la Ley N° 19.496.

TERCERO: Que, la parte querellada y demandada civil, mediante minuta escrita incorporada en el comparendo de contestación, conciliación y prueba realizado en esta causa, contesta las referidas acciones impetradas en su contra, en los siguientes términos:

En cuanto a la modificación de las tarifas del viaje, respecto de la cotización efectuada inicialmente versus la tarifa pagada efectivamente por el consumidor: Señala que la variación en el precio (\$77.451) se debe a que el valor de las cotizaciones de los programas de viaje es válido sólo durante el día en que se emite puesto que al efectuar la cotización se realiza de forma automática una reserva en la línea aérea, reserva que al final del día es desechada automáticamente por ésta en el caso de no materializarse la compra, y que en el caso del actor, la cotización se efectuó el día 30 de Julio de 2013, y la compra se materializó al día siguiente el 31 de Julio de 2013. Añade que la diferencia de uno o más días entre la cotización y la compra



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
Presente es copia fiel de su original
11 FEB 2016



CIENTO CINCO NTRO Y CINCA

implica que puede variar la disponibilidad de asientos en un vuelo determinado, así como también que se agoten con mayor rapidez los pasajes más económicos, lo anterior se traduciría en que al efectuar la compra puede existir variación al precio total del programa, como ocurrió en la especie. En el mismo sentido, agrega que los precios finales se determinan al momento de materializarse la compra confirmando con la línea aérea y con el Hotel la disponibilidad, y que luego, estos últimos envían confirmación con el valor final, "influyendo en este caso la alta demanda para las fechas en que viajaba el cliente".

Asimismo, la denunciada y demandada de autos hace alusión a la fluctuación del dólar como otro fenómeno que explicaría las variaciones en el precio final pagado por el consumidor. Al respecto señala: "Otro aspecto que afecta el valor del programa es el tipo de cambio. Habitualmente el precio de los paquetes de vacaciones en el extranjero es manejado en dólares. Luego, cada día e incluso dentro de cada mañana, el valor en que se transa la divisa norteamericana puede variar, algunas veces considerablemente, dependiendo del acontecer mundial. Así las cosas, entre el valor del dólar a la fecha en que se efectuó la cotización y la fecha en que se concretó la compra, se verificó una variación al alza del precio de éste, lo que implicó necesariamente un aumento del valor del programa. Ahora bien, si consideramos que el aumento total del programa fue de \$77.451 para 5 pasajeros que componían el grupo del actor. El aumento por persona fue de \$15.490.- lo que se explica por una variación del dólar de \$5 por dólar".

Viajes Falabella culmina sus descargos en relación a este punto manifestando que no puede exigírsele que mantenga tarifas que escapen a su determinación y control.

Respecto al pago del paquete turístico con cheques que no coincidían con el valor del programa: Señala el proveedor de autos, que el beneficio del uso de la tarjeta CMR Falabella y su respectivo programa de puntos constituye una ventaja para el cliente ya que tuvo un descuento de \$110.000.- y su viaje daba un total original de \$5.760.872. Además refiere que los puntos de la tarjeta CMR quedaron descontados ese mismo día, lo que se informó al cliente.

Agrega que para optimizar la acumulación de puntos se emitieron 2 boletas, dándole al cliente la opción de emitir un solo cheque para ambas boletas, pero que sin embargo éste decidió- con el fin de evitar confusiones- emitir un cheque para cada boleta. Al hilo de lo anterior añade "Al momento de efectuar el pago, la ejecutiva de ventas doña Laura Valenzuela le anotó el monto de cada uno de los cheques de acuerdo a las boletas que le serían emitidas, es decir, se debía extender un cheque por la suma de \$1.837.000.- y otro por \$139.872.- y un saldo de \$1.000.- se pagarían con los puntos de la tarjeta CMR. Sin embargo debido a una confusión del cliente, éste extendió dos cheques, uno por \$1.975.872 (equivalente a las sumas de las tres cifras ya citadas) y otro por \$139.872.- Así las cosas, el error en el llenado de los cheques, es de exclusiva responsabilidad del actor, pues es él quien llena el mismo".



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original
11 FEB 2016



CIENTO CINCUENTO Y SEIS

En cuanto a la orden de no pago del cheque en cuestión Viajes Falabella explica que ello fue decisión exclusiva del cliente y que no tiene sentido su alegación de que dio orden de no pago al cheque solo a petición de la ejecutiva de ventas, máxime si se considera que el denunciante es abogado, y que por tanto, conoce las causales señaladas en la ley para dar orden de no pago a un cheque y las consecuencias que origina dar dicha orden por un motivo no contemplado en la ley. En el mismo orden de consideraciones expresa que dicha situación fue aclarada por la empresa sin que ello significara ningún cobro adicional para el consumidor o le causara perjuicio, y que prueba de ello lo constituye el hecho de que en la acción de indemnización de perjuicios no se pide el pago de suma alguna de dinero por haber pagado intereses derivados de esta situación.

En cuanto a la omisión de emisión de boleta por paquete turístico contratado:

La denunciada desmiente esta imputación manifestando: "No es efectivo que no se haya emitido las boletas por los servicios contratados por el denunciante.

Las boletas respectivas fueron emitidas y serán acompañadas en la etapa procesal pertinente".

En relación al error en la reserva de la estadía en el Hotel Oasis de Cancún: La denunciada y demandada civil señala que esto no le es imputable directamente, pues ella gestionó las reservas para las fechas correctas y recibió la información de confirmación por parte del Hotel en Cancún, escapando a su esfera de control la organización bajo la cual este último opera.

A fin de refrendar lo dicho en torno a su correcta gestión, reproduce en la minuta de contestación en comento, correo electrónico que habría enviado con fecha 31 de Julio de 2013, solicitando la reserva del paquete vacacional contratado por el denunciante. Seguidamente agrega: "Cabe señalar que la empresa, a través de don Paul Espinoza, al tomar conocimiento que no existía reserva en el Hotel Oasis Cancún para el actor y su familia, se preocupó personalmente que se solucionara a la brevedad. Además tomó conocimiento con el Gerente del Hotel Oasis Cancún, quien lo contactó al día siguiente a don Pablo Pérez Rojas, y le entregó compensaciones a raíz del inconveniente con las reservas, las que consistían en internet gratis, upgrade de habitación, habitaciones conectadas, pulsera negra (que les da derecho a ingresar a todos los restaurantes, Room service, y frigobar gratis). Originalmente el servicio contratado daba derecho a ingreso a solo 2 restaurantes, y sin room service, y sin frigobar. Este upgrade tiene un costo real en destino de 30 dólares diarios por persona por noche. Atendida la cantidad de pasajeros y el número de noches en el Hotel, esta compensación tuvo un valor aproximado de US\$900.-"

Respecto a problemas con el itinerario de vuelo entre Cancún y ciudad de México:

La demandada afirma que el cambio experimentado por los vuelos de regreso se debe única y exclusivamente a cambios intempestivos por parte de las aerolíneas Lan y Aeroméxico, y que por ello, siempre se les recomienda a los clientes que tomen la precaución de chequear el estado de sus vuelos, a fin de enterarse de eventuales modificaciones. Pero además la denunciada afirma que en la etapa de cotización la ejecutiva de ventas le indicó al



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original

11 FEB 2016



CIENTO CINCUENTA Y SIETE 157

consumidor de autos, que los vuelos eran vía Lan- Aeroméxico en modalidad compartida. Esta última circunstancia, según lo expresado por la denunciada, implica que pasajeros que tenían un vuelo vía Lan finalmente viajen en un servicio operado por Aeroméxico o viceversa, lo que se explica en razón de las alianzas comerciales que existen entre las líneas aéreas a fin de optimizar la capacidad de pasajeros en cada vuelo.

Por último, afirma que la modificación en el itinerario de los vuelos de regreso desde Cancún hasta Santiago de Chile no le generó ningún menoscabo al denunciante.

Viajes Falabella, conforme al mérito de los descargos de la denuncia infraccional, sostiene que ha actuado en todo momento con diligencia frente a los requerimientos de don Pablo Pérez Rojas y que no se le ha causado menoscabo pues no ha existido en la especie infracción a la Ley de Protección de Consumidor.

Por otro lado, señala que es improcedente la acumulación de multas, que el acto de consumo es uno solo, y que en la especie, para determinar la existencia de infracción en la prestación del servicio y la gravedad de dicha infracción, deben analizarse las obligaciones del proveedor como un todo y no como hechos aislados como pretende el actor.

Finalizando con los descargos de la denuncia, Viajes Falabella comenta que en el artículo 24 de la Ley N° 19.496 no existe ninguna referencia a la acumulación de infracciones para los casos en que estas son originadas en un único acto de consumo, y que en dicho cuerpo legal el incremento de multas solo se encuentra aceptado en los casos de publicidad engañosa por falta de información adecuada respecto de los riesgos de los productos, cuestiones no discutidas en autos.

En relación a la demanda civil, la demandada la contestó argumentando que los hechos en que se funda no son constitutivos de falta alguna, y que en la especie, no se cumple con los requisitos de una indemnización de perjuicios. A este respecto refiere que la responsabilidad por culpa supone que el autor de un daño sólo contrae la obligación de indemnizar si ha incurrido en negligencia, que la razón para dar lugar a la obligación indemnizatoria es la ilicitud de la conducta del tercero que ha causado el daño y que no habiendo conducta ilícita no existe obligación de indemnizar. En este sentido señala que si no se acredita el actuar culpable de su representada, no habrá obligación de indemnizar. *"En materia contractual, hay un hecho que es la fuente necesaria de la responsabilidad: el incumplimiento contractual. Por consiguiente la causalidad en el campo contractual está referida a un hecho matriz que no puede estar ausente y que consiste en la infracción de un comportamiento perfectamente descrito en la fuente de la obligación (...) Los perjuicios sufridos por el actor, no han tenido su fuente en el incumplimiento del contrato por parte de Viajes Falabella S.A."*

En cuanto a la procedencia y monto de los daños la demandada manifiesta que no tiene responsabilidad en los daños que habría sufrido el



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

9

11 FEB 2016



CIENTO CINCUENTA y OCHO 15

actor, y que por tanto, no tiene obligación de repararlos. En el mismo orden de ideas agrega que no se encuentra en ninguna de las hipótesis contempladas en el artículo 1556 del Código Civil por lo que no resultaría procedente una indemnización por daño emergente en la especie, agregando que atendido el concepto de daño emergente definido por la doctrina y siendo analizada la demanda, no se logra distinguir con claridad cuál es el detrimento efectivo que experimentó el patrimonio de la demandante a causa del supuesto incumplimiento de la demandada.

Seguidamente, expresa: "El actor señala que por este rubro demanda la suma de \$77.452.- que corresponde a la diferencia entre el precio indicado en la cotización del paquete de vacaciones y el precio pagado finalmente por este.

Al respecto, ya señalamos que la variación en las tarifas depende, entre otros factores, de las disponibilidades de los hoteles al momento exacto de efectuar la compra y del precio de la moneda en que se efectúa la cotización, en este caso, el precio del dólar".

En relación a lo demandado por concepto de daño moral, Viajes Falabella sostiene que "la pretensión del actor de obtener una suma de diez millones de pesos no guarda proporción con el precio del paquete de vacaciones contratado, ni con un efectivo daño sufrido por el actor". Agrega que no existe equivalencia entre el daño y el beneficio que se pretende y, que la indemnización por el daño moral reclamado, no puede prestarse para especulaciones ni constituir fuente de enriquecimiento injusto.

Prosigue las consideraciones en torno al daño moral señalando que si éste en la especie realmente existiere, debe ser determinado conforme a criterios de proporcionalidad, lo que no existe entre el valor del viaje pagado por el actor y la indemnización por daño moral solicitada. En este sentido la demandada explica que el precio total del paquete de vacaciones fue de \$5.760.872 mientras que el actor solicita a título de daño moral la suma de \$10.000.000.-

Otra alegación en torno al daño moral, que hace presente la demandada, dice relación con que éste deberá establecerse en base a la pena o aflicción sufrida sólo por don Pablo Pérez Rojas, ya que aun cuando el referido consumidor pagó el paquete de vacaciones de todo su grupo familiar, solamente él ha comparecido en autos como demandante. Viajes Falabella complementa dicha argumentación señalando: "El valor del viaje contratado por el actor, por persona, ascendía a la suma de \$1.152.174.- Luego, la indemnización del daño moral solicitada equivale a 8.6 veces el valor del viaje por persona. Es decir, tampoco existe proporción entre el monto demandado y la suma desembolsada efectivamente por el actor por persona".

Finalmente expresa que tanto el actor como su familia fueron compensados directamente por el Hotel Oasis Cancún por el hecho de haber llegado a dicho lugar y no contar con reservas: "Esta compensación se materializó en otorgar beneficios vinculado a los servicios prestados por el hotel



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
a presente es copia fiel de su original

11 FEB 2016



CIENTO CINCUENTA Y NUEVE

para clientes 'Premium' evaluados en la suma de US\$ 900.- en su equivalente en moneda nacional".

Subsidiariamente y, para el caso que esta judicatura estime procedente la indemnización por daño moral, la demandada solicita aplicar la regla del artículo 2330 del Código Civil.

CUARTO: Que, la parte querellante y demandante civil, rindió prueba documental rolante a fs. 1 a 11 y 55 a 87 consistente en: **1)** Fotocopia de carta de confirmación de servicios; **2)** Fotocopias de cuatro comprobantes de pago de Falabella; **3)** Fotocopia de Vaucher N° 78912, Viajes Falabella; **4)** Copia de Mail de Laura Valenzuela, ejecutiva Viajes Falabella enviado al querellante y demandante de fecha 30 de Julio de 2013, en que se ofrece programa turístico y se fija el precio; **5)** Carta de confirmación de Servicios Viajes Falabella N° 1648114, de fecha 31 de Julio de 2013; **6)** Dos fotocopias comprobantes de pago de Falabella Retail S.A. de fecha 31 de Julio de 2013; **7)** Copia de mail de la ejecutiva de ventas de Viajes Falabella Laura Valenzuela, enviado al querellante y demandante, de fecha 01 de agosto de 2013, en que se solicita dar orden de no pago a los cheques; **8)** Dos cheques protestados girados a nombre de Falabella S.A.- por don Pablo Pérez Rojas; **9)** Dos fotocopias de comprobante pago CMR de fecha 12 de agosto de 2013; **10)** Copia de mail de Laura Valenzuela, ejecutiva de Viajes Falabella, enviado al querellante y demandante, de fecha 12 de Agosto de 2013; **11)** Voucher N° 787910 de Viajes Falabella en que consta la reserva de una habitación doble y otra triple, en el Hotel Oasis con sistema todo incluido, desde el 16 al 22 de Septiembre de 2013 del querellante y demandante; **12)** Documento denominado HOTEL OASIS CANCUN, Reservations Consultation, en que consta una reserva desde el 16 al 23 de agosto de 2013 en habitación doble para Pérez Pablo y Vásquez Marcela; **13)** Documento denominado HOTEL OASIS CANCUN, Reservations Consultation, en que consta una reserva desde el 16 al 23 de agosto de 2013 en habitación triple para Pérez Isadora, Pérez Valentina y Pérez Javiera; **14)** Copia de Mail en que don Pablo Pérez Rojas, pone en conocimiento de viajes Falabella que no tiene reservaciones en el Hotel de Cancún; **15)** Fotocopia Vaucher de pago con Tarjeta de Crédito Banco Santander en el Hotel Grand Oasis Cancún, firmado por la cónyuge del demandante; **16)** Voucher N° 787912 de Viajes Falabella para Transfer Best Day, en que se contrata los servicios de traslado desde el aeropuerto al hotel y viceversa. El regreso se contrata para el Vuelo LAN 5406 de Cancún a Ciudad de México; **17)** Cinco tarjetas de embarque de Aeroméxico, Cancún a Ciudad de México a las 05:00 AM de fecha 22 de Septiembre de 2013; **18)** Cinco tarjetas de embarque de Aeroméxico, ciudad de México a Santiago de Chile a las 11:10 AM de fecha 22 de Septiembre de 2013.

QUINTO: Que, a su turno, la parte querellada y demandada civil acompañó la prueba documental rolante a fs. 88 a 114, consistente en: **1)** Copias de correo electrónico entre María Paz Bichet, Carolina García y Laura Valenzuela, funcionarios de viajes Falabella, en que se da cuenta de la cotización de Hotel y vuelo a Cancún de don Pablo Pérez y familia; **2)** Recibos de boletas electrónicas para don pablo Pérez y su familia; **3)** Copia de Voucher de reservación para Hotel Oasis Cancún a nombre de don Pablo Pérez y



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
presente es copia fiel de su original
11 FEB 2016
TALCA, Chile



CIENTO SESENTA 160

acompañantes para los días 16 al 22 de Septiembre de 2013; **4)** Copia de Voucher de traslados de aeropuerto-hotel-aeropuerto a nombre de don Pablo Pérez, de fecha 16 de Septiembre y 22 de septiembre de 2013; **5)** Copia de carta de confirmación de servicios N° 1648114 emitida el 31 de Julio de 2013 para don Pablo Pérez y familia según el programa Oasis Cancún, con fecha de salida de 16 de Septiembre de 2013; **6)** Copia de solicitud de canje de puntos de programa CMR efectuado por doña Marcela Vásquez Rojas Rut N° 9.655.934-8 (cónyuge de don Pablo Pérez Rojas); **7)** Solicitud de ingreso de caja N° 251001-04 de fecha 31 de Julio de 2013 por la suma de \$5.511.000 para el pasajero Pablo Pérez; **8)** Solicitud de ingreso de caja N° 251002-02 de fecha 31 de julio de 2013 por la suma de \$139.872 para el pasajero Pablo Pérez; **9)** Copia de 10 pasajes de abordar a nombre de don Pablo Pérez y su familia respecto de los vuelos de fecha 22 de Septiembre de 2013 entre Cancún y Ciudad de México, y ésta última y Santiago de Chile.

SEXTO: Que, el oficio remitido - a solicitud de la parte querellante y demandante- por la Dirección Regional del Servicio de Impuestos Internos, entrega información en cuanto al giro, emisión de boletas/ facturas y otros aspectos tributarios relevantes relacionados a la actividad de la denunciada y demandada de autos.

SÉPTIMO: Que, la parte querellada y demandada en la oportunidad procesal correspondiente, solicitó se oficiara a Falabella Retail S.A., a fin de que remitiera al Tribunal copias de las boletas emitidas con fecha 31 de Julio de 2013, vinculadas a la compra del paquete de vacaciones efectuada por don Pablo Pérez Rojas, sin embargo, Falabella no dio respuesta alguna en relación a la información solicitada.

OCTAVO: Que, ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes y la prueba rendida en autos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, este sentenciador ha formado convicción en orden a que el actor de autos don PABLO ROBERTO PÉREZ ROJAS sufrió menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio brindado por el proveedor demandado, que consistieron en:

1.- Falta de reservaciones en el hotel y fecha convenidos entre el consumidor y la agencia de viajes, con las consecuentes molestias para el denunciante y demandante de autos. En este sentido debe señalarse que en autos se encuentra acreditado (documentos rolantes de fs. 72 a 75) que el Hotel que contemplaba el paquete turístico contratado por el consumidor correspondía al "Hotel Oasis Cancún" y que sus reservas debían contemplar los días 16 al 22 de septiembre de 2013. Asimismo se acredita la circunstancia que en el referido Hotel no se efectuaron las reservaciones a nombre del consumidor de autos y su familia para la fecha correcta sino que para un mes antes, es más, la misma agencia de viajes reconoce dicha circunstancia, señalando al respecto que el referido hotel hizo una serie de concesiones reparatorias al querellante y su familia por las molestias ocasionadas.

2.- Problemas con el itinerario de vuelo Cancún a Ciudad de México. Esta circunstancia se acreditó por el actor con la documentación acompañada, prueba que es refrendada con lo expuesto por la querellada quien no



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
Le presente es copia fiel de su original
11 FEB 2016
TALCA, de de



CIENTO SESENTA Y UNO 161

desconoció el cambio de itinerario y no logró desvirtuar la falta de información al consumidor respecto al cambio de aerolíneas.

NOVENO: Que, las circunstancias descritas en el considerando precedente se encuadran en lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que en su inciso primero preceptúa: "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio"

DÉCIMO: Que, en relación a lo argumentado por Viajes Falabella en orden a que por la falta de reservación el hotel habría compensado al actor con una serie de concesiones para él y su familia, a juicio de este sentenciador, no constituye una circunstancia que exima de responsabilidad contractual al proveedor, ya que ni siquiera acreditó que el demandante hubiere solicitado las citadas compensaciones y que éstas le reportaron efectivamente alguna utilidad, debiendo tener presente que si las mismas hubieren sido requeridas durante la estadía, por el actor, probablemente las hubiere contratado, lo que no obsta que aun cuando la infracción y el perjuicio efectivamente se concretó, dicho actuar del proveedor, de algún modo atenuó el perjuicio provocado, hecho que será ponderado por el Tribunal al momento de pronunciarse sobre la indemnización que se fijará prudencialmente. En este mismo orden de consideraciones debe tenerse presente el artículo 43 de la Ley N° 19.496 cuando prevé que: "El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de servicios o terceros que resulten responsables".

DÉCIMO PRIMERO: Que por otra parte, resulta insuficiente la gestión hecha por Viajes Falabella en relación al cambio de aerolíneas, pues solo se limitó a señalar al consumidor, en la etapa de cotización, que los vuelos eran Lan-Aeroméxico en modalidad compartida, sin expresar detalladamente los eventuales cambios o variaciones que podían experimentar los vuelos en cuanto a día y hora de viaje y/o aerolínea, cuestión que dista mucho de lo que demanda el deber de información veraz y oportuna que exige el artículo 3, letra b) contemplado en la Ley N° 19.496.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, para la acertada resolución de la presente causa habrá de tenerse presente además, lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.- que preceptúa: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"

DÉCIMO TERCERO: Que, se desestimaré la querrela en relación a las tres primeras infracciones descritas por el actor en su libelo. Respecto a la diferencia de valores entre la cotización y lo efectivamente pagado, este sentenciador estima que ello no constituye una infracción, se considera que el consumidor pagó el mismo día en que se le entregó la información contenida



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA
a presente es copia fiel de su original

11 FEB 2016

TALCA, de de



CIENTO SESENTA y dos 162

en la carta de confirmación de servicios N° 1648114 de 31 de Julio de 2013, que expresamente informaba "vigencia y tiempo límite de pago: hoy 31 de julio de 2013, a las 20.00 horas", y exactamente el monto ofrecido en dicha carta, esto es \$5.760.872, según consta en instrumento rolante a fojas 63 de autos. En relación al pago del programa de viaje con cheques por un valor que no correspondía, a la luz de los antecedentes de autos, no se encuentra acreditado que dicha circunstancia fuere atribuible a responsabilidad de la denunciada infraccional y demandada civil, máxime si se tiene presente que el actor es abogado y en razón de su profesión pudo advertir cualquier hecho que alterara las condiciones del servicio, como asimismo las fórmulas de pago, sin que su alegación en relación a la confusión que le habría provocado la vendedora con sus dichos, sea suficiente para sancionar en este aspecto. Por último, en cuanto a la falta de emisión por parte de Viajes Falabella de la correspondiente boleta o factura, este sentenciador no se pronunciará a ese respecto por tratarse de materia constitutiva de una eventual transgresión a la legislación tributaria, y por tanto, de conocimiento de los Tribunales Especiales del ramo. ②

DÉCIMO CUARTO: Que, habiéndose acreditado por el actor de autos, mediante prueba múltiple, precisa y concordante: **1) La Falta de reservaciones en el hotel y fecha convenidos entre el consumidor y el proveedor y; 2) La falta de información respecto a las modificaciones en el vuelo Cancún a Ciudad de México**, resulta procedente acoger la querella infraccional relativa a dichas circunstancias, las que constituyen infracciones a los artículos 12 y 23, de la ley N° 19.496, sancionándose a la querellada en la forma en que se especificará en la parte resolutive de la presente sentencia. ③

DÉCIMO QUINTO: Que, habiendo determinado el Tribunal que se acogerá la acción infraccional, deberá asimismo pronunciarse acerca de los daños demandados, y teniendo presente lo preceptuado en el **artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496** y lo expuesto en los anteriores considerandos de la presente sentencia, procederá a acoger parcialmente - en virtud de lo expuesto en considerando décimo tercero de la presente sentencia- la demanda de indemnización de perjuicios incoada por el actor de autos **fijando prudencialmente el monto a indemnizar.**

DÉCIMO SEXTO: Que, en cuanto al daño moral se hace presente que resulta verosímil e inequívoco para este sentenciador, que el actor de autos y su familia sufrió un menoscabo en su integridad psíquica que se tradujo en haber tenido que soportar, frustración, molestias, angustias, inconvenientes y dilaciones, todos ellos derivados del proceder negligente de la empresa demandada en la prestación del servicio contratado.

Que este sentenciador, además de tener en cuenta los elementos objetivos de la acción promovida, no puede dejar de considerar que en toda ocasión en que personas decidan efectuar un viaje fuera del país, siempre tendrán en cuenta al operador turístico que contratarán, fundados en la seguridad de su seriedad comercial, la calidad de los vuelos, el lugar, hoteles en que se hospedará, los servicios ofrecidos, etc. formando todas estas consideraciones un todo que integra el viaje.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original
11 FEB 2016
TALCA



CIENTO SESENTA Y TRES II

En este orden de consideraciones, debe anotarse que todo inconveniente que se produzca en el viaje, como falta de confirmación de vuelos, transporte aeropuerto, reservas y servicios hoteleros, horarios, transfer, etc., sin duda producen aflicción e incluso inseguridad, porque el servicio contratado no solamente consiste en el servicio de alojamiento, vuelos, etc. sino que también en la tranquilidad y certeza que debe tener el cliente, máxime si se considera que se encuentra fuera del país.

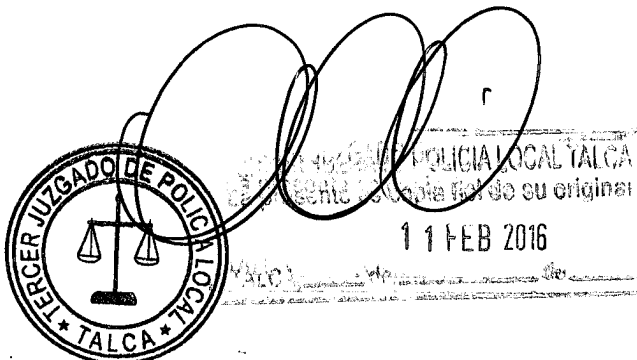
DÉCIMO SÉPTIMO: Que no se dará lugar a lo solicitado por el demandante en orden a sancionar a la demandada separadamente por cada infracción cometida, por cuanto a juicio de este sentenciador, el acto de consumo es uno, sin perjuicio que en la ejecución de dicho acto se cometa más de una infracción, por lo que aplicará una sanción única.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en el artículo, 3 letras b) y e), 12, 23, 24 y 50 A de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y lo dispuesto en la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

RESUELVO:

1.- **HA LUGAR** a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don PABLO ROBERTO PÉREZ ROJAS en contra de VIAJES FALABELLA LTDA., representada en Talca para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por doña MARÍA GABRIELA MOLLER, **solo en lo concerniente a la falta de reservaciones en el hotel y fecha convenidos entre el consumidor y la agencia de viajes y a la falta de información respecto a las modificaciones en el vuelo Cancún a Ciudad de México.** Rechazándose en lo demás la querrela, consecuentemente, se condena a la querellada al pago de una multa equivalente a **50 UTM** por infracción a la Ley sobre protección de los derechos de los consumidores, toda vez que el actuar de la parte querellada y demandada civil se encuadra en la hipótesis prevista en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, en relación a lo dispuesto en los artículo 12 y 3 letra b) del referido cuerpo legal.

2.- **HA LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don PABLO ROBERTO PEREZ ROJAS en contra de VIAJES FALABELLA., representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la ley 19.496 por doña MARÍA GABRIELA MOLLER, y en consecuencia, se condena a la demandada a pagar al demandante la suma de **\$5.000.000.- (cinco millones de pesos)**, por concepto de daño moral, rechazándose lo solicitado por concepto de daño emergente por considerar este sentenciador que la diferencia de valores entre la cotización y lo efectivamente pagado no constituye infracción, según se explicó en el considerando décimo tercero de la presente sentencia.





CIENTO SESENTA y CUATRO 11

3.- Que no se condena en costas a la querellada y demandada civil VIAJES FALABELLA LTDA. por no haber sido totalmente vencida.

4.- Dese cumplimiento por la Señora Secretaria-Abogado del Tribunal, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Dictada por don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autorizó doña **NELLY RAMOS BRAVO**, Secretaria Letrada Suplente.



TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
La presente es copia fiel de su original

11 FEB 2016



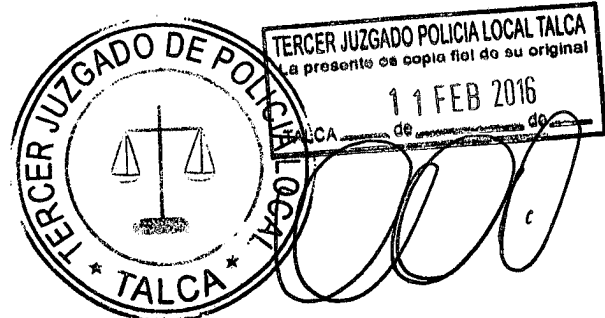
CAUSA ROL N° 11.119-2013/NRB

Talca, siete de septiembre de dos mil quince.

CERTIFICO:

Que la Sentencia Definitiva dictada en autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

**MARGARITA ASTUDILLO LASTRA
SECRETARIA SUBROGANTE**



0-11119-2013

Talca, a veintiuno de julio de dos mil quince.

VISTO:

Se reproduce la parte expositiva, considerativa, citas legales, y el resolutivo 1° de la sentencia en alzada, con excepción del resolutivo 2°, que se elimina.

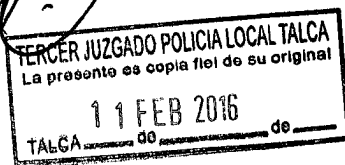
Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

En cuanto a la apelación de la parte denunciada y demandada civil.

Primero: Que el Abogado don Mauricio Lozano Donaire, en representación de la denunciada y demandada civil, VIAJES FALABELLA LIMITADA, dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva de primera instancia de fecha 02 de octubre de 2014, escrita a fojas 149 y siguientes, complementada por la de 02 de enero de 2015, escrita a fojas 202, dictadas por el Tercer Juzgado de Policía Local de Talca, que en lo infraccional condenó a su representada por infracción al artículo 23 en relación con los artículos 12 y 3 letra b) de la Ley 19.496, al pago de una multa a beneficio fiscal equivalente a 50 UTM; y en cuanto a la demanda civil, a pagar al demandante, a título de indemnización de perjuicios por daño moral, a pagar la suma de \$5.000.000, más reajustes e intereses legales, sin costas.

Segundo: Que la sentencia apelada, en lo que respecta a la acción infraccional, condenó a Viajes Falabella Ltda sólo en lo concerniente a la falta de reservaciones en el hotel y la fecha convenidos entre el consumidor y la agencia de viajes, y a la falta de información respecto a las modificaciones en el vuelo Cancún a Ciudad de México, rechazándose en lo demás la querella. Y en lo relativo a la demanda civil, desechó el daño emergente y sólo acogió la acción por daño moral.

Tercero: Que al interponer la apelación, la parte denunciada y demandada solicita que se revoque la sentencia recurrida y en consecuencia, se rechace la demanda civil de indemnización de perjuicios. En subsidio, para el caso que se estime procedente la acción deducida, solicita la confirmación, con declaración de que se disminuye la indemnización de perjuicios, en aplicación de la reducción dispuesta en el fallo de primer grado, fijando así la indemnización en una suma no superior a \$800.000.

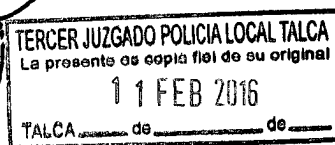


Cuarto: Que como fundamentos de su apelación, la demandada sostiene lo siguiente. En cuanto a la falta de reservaciones en el hotel, señala que no está acreditado que esa falla se deba a culpa de Viajes Falabella Ltda., y que el respectivo voucher demuestra que su Agencia de Viajes solicitó las reservas para los días correctos y que fue el Hotel Oasis Cancún quien lo agendó erradamente para el mes anterior. En cuanto a los problemas con el itinerario de vuelo Cancún a Ciudad de México, reconoce que existió un cambio de itinerario y el vuelo pasó de ser operado por LAN, a Aeroméxico, en modalidad compartida, circunstancia que era conocida por el actor porque así se le advertía en los "Recibos de boletos electrónicos para Pablo Pérez y su familia", acompañados en autos, y además recibió oportunamente un email de Viajes Falabella en que se le indicaba el pre chequeo en Aeroméxico, con lo que pudo tomar el transfer y embarcarse en el aeropuerto de Cancún hacia Ciudad de México sin ningún contratiempo. Que en ambas situaciones no existió culpa o responsabilidad de parte de Viajes Falabella Ltda.

Quinto: Que a pesar de estos contratiempos experimentados por el actor y su grupo familiar, manifiesta el apelante que no es efectivo que aquellos hayan quedado botados en el extranjero puesto que en el mismo hotel se les dio una solución de inmediato, y se hospedaron en el mismo hotel reservado, solución que no implicó ningún tipo de gastos ni costo extra para el actor, salvo un par de horas de molestia por el inconveniente.

Que en cuanto a los inconvenientes del vuelo de regreso, lo único efectivamente acreditado en autos es que existió un cambio en el horario del vuelo del señor Pérez y su familia, y que Viajes Falabella siempre informó al demandante que los vuelos eran vía Lan-Aeroméxico en modalidad compartida, de acuerdo al mérito del documento N°2, ya referido. Que en ningún momento el actor se vio en la imposibilidad de regresar desde Cancún por no tener vuelo asignado.

Que en ambos casos, alega el apelante, la sentencia no establece cuáles son los perjuicios o cuál fue el daño, real y cierto, que estas infracciones le generaron a don Pablo Pérez. Que la sentencia hace referencia a que el actor sufrió un menoscabo en su integridad psíquica, que se tradujo en haber tenido que soportar frustración, molestias, angustias, inconvenientes y dilaciones, pero no explica por qué ese menoscabo vale cinco millones de pesos; ni menos explica en qué consistió ese menoscabo que el juez da por cierto.

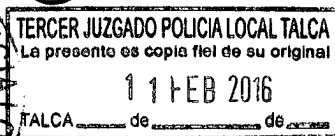


Que, por otro lado, señala el apelante, se debe tener en cuenta que en autos sólo ha comparecido don Pablo Pérez como demandante, por lo que los eventuales perjuicios que pudo haber sufrido su familia en el contexto de este viaje, no deben ser tomados en consideración, lo que lleva a cuestionar la frase usada por el juez en el motivo décimo, al señalar "que el actor y su familia sufrió un menoscabo en su integridad psíquica".

Sexto: Que por otra parte, argumenta el apelante, a raíz del problema con las reservas de alojamiento, en el Hotel se compensó al actor y a su familia otorgándole beneficios vinculados a los servicios prestados por el Hotel para sus clientes "Premiun", servicios que consistieron en Internet gratis, upgrade de habitación y que estas fueron conectadas. Se le entregó al actor y a todos los miembros de su grupo familiar pulseras negras, lo que les permitió el acceso a todos los restaurantes del hotel, room service y frigobar gratuito. Originalmente el servicio contratado por el actor daba derecho a ingresar sólo a dos restaurantes. Que la categoría "Premiun" tiene un precio real en destino de 30 dólares por noche, por lo que esa compensación para todo el grupo tuvo un costo aproximado de US\$ 900, equivalente en moneda nacional a unos \$450.000, situación que no es considerada en la sentencia al momento de fijar el monto de la indemnización, no obstante mencionar en el considerando décimo que Viajes Falabella "habría compensado al actor con una serie de concesiones para él y su familia", "hecho que sería ponderado por el Tribunal al momento de pronunciarse sobre la indemnización que fijará prudencialmente".

Séptimo: Que en concepto de esta Corte, y analizada la prueba rendida de conformidad a las reglas de la sana crítica, los hechos acreditados en el proceso son constitutivos de la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, en relación a lo dispuesto en los artículos 12 y 3 letra b) del mismo cuerpo legal.

Que si bien el responsable de las infracciones no lo fue directamente Viajes Falabella Ltda., de acuerdo al artículo 43 de la Ley de Protección al Consumidor "*El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de servicios o terceros que resulten responsables*", razón por la cual Viajes Falabella Ltda. lleva responsabilidad legal en los hechos que han motivado la demanda de autos.



Octavo: Que a juicio de estos sentenciadores, las infracciones señaladas en los motivos segundo y cuarto, precedentes, si bien han causado al demandante un perjuicio que se traduce en un daño moral, éste no resulta de una envergadura tal que justifique el quantum fijado por el juez a quo, toda vez que, y sin desconocer las molestias y contratiempos que causaron los hechos analizados, el actor y su familia se hospedaron finalmente en el mismo Hotel Oasis Cancún que habían reservado, y a su regreso, con algunas horas de retraso, volaron desde Cancún en la línea Areoméxico que operaba los vuelos con la empresa LAN en modalidad compartida, información que estaba en poder del actor según se colige del documento acompañado a fojas 91. Que así las cosas, no puede concluirse que el actor y su familia quedaran botados en Cancún, como lo sostiene éste en su libelo.

Que, por otra parte, no es menos efectivo que para mitigar estas molestias y contratiempos, el demandante y su familia recibieron de parte del Hotel Oasis Cancún una compensación consistente en una serie de prestaciones correspondientes a los clientes "Premiun", sin que las hayan requerido previamente, las que en conjunto, según el apelante, bordean los US\$ 900.

Noveno: Que por las consideraciones ya expresadas, esta Corte estima ajustado a Derecho rebajar el quantum de la indemnización por daño moral concedida por el juez a quo, motivo por el cual, se rebajará prudencialmente dicha suma, según se dirá en la parte resolutive del fallo.

En cuanto a la adhesión a la apelación de la parte denunciante y demandante.

Décimo: Que por su parte, el Abogado don Pablo Pérez Rojas, denunciante y demandante de autos, a fojas 195 y siguientes adhiere a la apelación, solicitando que se confirme la sentencia definitiva en la parte que acoge y sanciona a la denunciada por dos infracciones cometidas, y ordena su indemnización; y se revoque en aquella parte en que se rechazan las demás infracciones, acogiendo cada una de ellas, sancionándolas en forma individual y separadamente cada una, acogiendo el daño emergente y aumentando la indemnización de perjuicios por daño moral a la suma de \$10.000.000, o a la cantidad que esta Corte determine, más intereses, reajustes y costas del juicio y del recurso.



Es así que solicita se acoja la demanda en lo relativo al no respeto del precio ofrecido por Falabella Viajes Ltda., en lo concerniente al pago del programa con cheques por un valor que no correspondía por cuanto Falabella concluyó todo un enredo ingresando a sus sistemas contables cheques por valores diferentes (superior) a lo que indicaban sus documentos contables de respaldo, con lo cual se le cobró un valor mayor a lo pactado que sólo pudo corregir dando orden de no pago a los cheques; en lo relativo a la falta de emisión de boleta o factura que indique los impuestos que se deben pagar, a lo menos por el cobro de sus comisiones; en lo relacionado con la aplicación de sanción por cada una de las infracciones cometidas, y no considerarlas todas como un mismo acto de consumo; en lo relativo a la indemnización por daño emergente, que corresponde al mayor valor de \$77.452, que tuvo que pagar finalmente; en lo relativo a que se aumente la indemnización por daño moral a la suma de \$10.000.000; en lo relativo al pago de intereses y reajustes; y en lo relativo a las costas del juicio y del recurso.

Undécimo: Que apreciando la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, esta Corte concuerda con lo razonado y dictaminado por el tribunal a quo en cuanto desestimó los capítulos ya indicados en el motivo anterior, y acogió la denuncia sólo en lo concerniente a la reserva del Hotel Oasis Cancún y al cambio de línea aérea con motivo del regreso desde Cancún, sancionando los hechos como constitutivos de un solo acto de consumo.

Que a mayor abundamiento, no se advierte agravio de la parte apelante en relación al quantum de la indemnización por daño moral que ha fijado el tribunal a quo, más intereses y costas, por cuanto en las peticiones concretas de su demanda civil sólo pidió indemnización por el daño moral; y facultó a dicho sentenciador para fijar “la suma que estime conforme a derecho”; razones todas por las que se desestimaré la adhesión a la apelación.

Y atendido lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 19.496, y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil,

Se rechaza la adhesión a la apelación deducida por la parte denunciante y demandante de autos, y **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de 02 de octubre de 2014, dictada por el Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca, escrita a fojas 149 y siguientes, complementada por la sentencia de fecha 02 de enero



de 2015, escrita a fojas 202, **CON DECLARACION** de que se fija en la suma de OCHOCIENTOS MIL PESOS la indemnización que a título de daño moral deberá pagar Viajes Falabella Ltda., representada por doña María Gabriela Moller, al actor don Pablo Roberto Pérez Rojas, sin costas.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante don Ricardo Murga Cornejo. 

Rol N° 2132-2014. CIVIL, Ley del Consumidor.

