doscientos veintidós 222

Rol N° 2751-2013-CRB

Talca, a veinticuatro de Enero de dos mil catorce.

VISTO:

Que, a fojas 1 y siguientes don EDUARDO MARTÍN LETELIER, abogado, Cédula de Identidad N° 5.199.670-5 domiciliado en calle 1 Sur N° 865, oficina 2 de la ciudad de Talca, dedujo querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de VIAJES FALABELLA LTDA, representada en Talca por la jefa de local doña MARÍA PAZ BICHET SEPÚLVEDA, desconoce profesión u oficio, ambos domiciliados en calle 1 Norte N° 1485, piso tercero, Talca. En cuanto a la Fundamentación fáctica de sus acciones expone que contrató los servicios de Viajes Falabella S.A. para la realización de un proyecto turístico que incluyó a su familia, cuyo destino fue Francia y España, y que cubrió el tiempo transcurrido desde el 10 de S tiembre de 2012 hasta el 08 de Octubre del mismo año.

Relata que desde el comienzo se advirtieron deficiencias en la prestación de los servicios contratados, y califica a don JOSÉ OSORIO QUINTERO, funcionario de la referida agencia, como principal protagonista de las faltas de servicio en las que incurrió el proveedor.

En cuanto a la estadía en Barcelona: Relata que fueron ocho personas las que constituyeron el grupo familiar que utilizó los servicios de la agencia, con destino final a Francia, y al efecto expresa: *"El transporte aéreo desde Santiago hasta Barcelona se contrató con la compañía Iberia a través de Viajes Falabella para el día 10 de Septiembre de 2012, igualmente se le solicitó a ésta y una vez se arribara a dicha ciudad, su inmediata conexión vía tren hasta la ciudad de Nimes en el sur de Francia, esto último debería ocurrir el día siguiente martes 11 de igual mes y año, precisamente con el propósito de poder llegar a destino ese mismo día. En un principio el Sr. Osorio, en cumplimiento con lo instruido al efecto, convino de forma correcta con la referida compañía Iberia dicha conexión, emitiendo el pertinente comprobante de reserva aérea que sólo envió a nuestra hija Natacha Martín, no obstante de tratarse del mismo programa de vuelo para los demás integrantes del grupo familiar. El objetivo de la oportuna conexión aérea entre Madrid y Barcelona tenía como finalidad la utilización del tren desde esta última ciudad a Nimes, cuya única salida diaria, según informaba la agencia, se hallaba programada para las 12:20 hora. Sin embargo, prácticamente un mes después de lo informado a Natacha y con ocasión de la emisión definitiva de los billetes de vuelo, exigidos por lo demás de manera reiterada por esta parte a Osorio, aparece la reserva Madrid Barcelona alterada, es decir, no a la hora convenida para permitir el adecuado acceso ferroviario a Nimes, sino una hora más tarde, con lo cual nos dejaba fuera de toda posibilidad de alcanzar el requerido tren y consecuentemente su arribo a la ciudad de destino el señalado día 11, como había sido lo acordado con dicha agencia".*

Agrega que solicitó a Osorio y sus superiores una explicación de lo ocurrido y que habiendo transcurrido más de tres semanas Osorio le señaló que de manera unilateral Iberia había cambiado la conexión, *"respuesta que claramente se contradecía con lo previamente informado electrónicamente a la pasajera Natacha Martín y especialmente con lo que pudo a este respecto solucionar la misma, ya que en el intertanto obtuvo rectificación del horario de conexión objetado. Lo anterior gracias a gestiones en tal sentido realizadas por la agencia*

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

Cocha, que contratada por su marido para el mismo viaje y el posterior que éste hacía a China, logró revertir para ella y su hijo George el horario de vuelo adecuándolo a los términos como originalmente se había convenido". Agrega que, lamentablemente Viajes Falabella no tuvo igual disposición para solucionar el problema a los restantes pasajeros que habían contratado sus servicios lo que redundó en que el resto del grupo se vio obligado a pernoctar el día 11 de Septiembre de 2012 en la ciudad de Barcelona durante una noche, para así poder tomar al otro día el tren con destino a Nimes, lo que en definitiva se tradujo en que seis personas tuvieran que hospedarse en el hotel Petit Palace de Barcelona y consecuencialmente dejando de utilizar el que tenían para ese día reservado en la localidad de Uzés en Francia, significando aquello un gasto no considerado ni deseado por el actor.

En cuanto al viaje Montpellier a París: Señala que el destino final de la primera parte del viaje correspondía a la ciudad de Uzés en el sur de Francia y que su arribo a ella hacía necesario la utilización del tren hasta la urbe con estación ferroviaria más cercana a dicho punto, correspondiendo en este caso a la ciudad de Nimes. Agrega que, *"Asesorado y convenido todo ello con Viajes Falabella, se alquiló directamente por esta parte un vehículo en dicha ciudad para el traslado hasta Uzés que dista de la primera unos 30 kilómetros, además de requerirse su posterior utilización para la movilización en el entorno de esa localidad durante la estadía en la misma, cuya razón no era otra que la boda de nuestro hijo Eduardo. Sin embargo, una vez concluido el evento que motivó la permanencia en la zona, el itinerario de viaje fijado con la citada agencia debía continuar".* A continuación expresa seguidamente, que se estableció el día 17 de Septiembre para el traslado con su esposa y dos de sus hijos a Paris, estadía que fue convenida con la demandada a quien oportunamente se le solicitó asesoría para seleccionar la mejor opción de traslado hacia dicha ciudad la que en definitiva resultó ser el tren de alta velocidad, el que según JOSÉ OSORIO, sólo era posible abordar en la ciudad de Montpellier, por ser éste el punto de salida del mismo y el trayecto directo hacia Paris. Manifiesta que tal objetivo implicaba varias situaciones a considerar, entre ellas: descender hacia el sur de Francia y en sentido contrario al destino del viaje en más de 60 kilómetros; gastos de combustible; peajes y pago de un excedente por la devolución del auto en otro lugar al de su contratación y retiro; por último, tener que absorber diferencia tarifaria del costo del transporte ferroviario. Añade que producto de la asesoría del Sr. Osorio se contrató con la agencia demandada el viaje a Paris por ese medio tomando el rápido a la ciudad de Montpellier pero que todo resultó inútil a los fines buscados pues la primera parada del referido tren en su trayecto a París fue precisamente la ciudad de Nimes. A este respecto el actor expresa: *"sorprendidos, pero por sobre todo molestos al extremo de sentirnos burlados por la agencia debido a la ironía que implicaba el regreso al punto de partida, se tenía una vez más que soportar impotente los errores reiterados de Osorio, con quien se había planificado un viaje con la antelación y cuidado debido, y lo que es más: con la garantía de una agencia prestigiosa como se pensaba lo era Viajes Falabella".*

En cuanto al Hotel Lautrec Opera en París: En relación a este punto, relata que con la debida antelación (mayo 2012) se le requirió a don JOSÉ OSORIO QUINTERO la reserva hotelera para la estancia en Paris, fijándose ella para Septiembre de 2012 desde el día 17 hasta el 20, ambos inclusive. Se reservaron dos habitaciones una matrimonial y una simplemente doble, ésta última para sus hijos Daniela e Ignacio. Agrega que Osorio dilató a tal punto dicha reserva que en definitiva fue la jefa de dicho funcionario doña MARÍA PAZ BICHET SEPÚLVEDA quien la concretó, con el correspondiente desmedro de tarifas y opciones hoteleras por lo tardía de la reserva.

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

Señala que el hotel reservado, y que sustituyó al primeramente seleccionado, fue el :c Opera: *"Una vez arribado a dicho hotel, aproximadamente a las 18:30 horas del día 17 ɔtiembre de 2012 procedente de Montpellier, se le requiere al conserje del establecimiento ra reserva, previo chequeo de tales antecedentes nos informa categóricamente que ésta iste. Sorprendido ante semejante respuesta, se le señala que ello es imposible, pues ıos la constancia del voucher. Ante nuestra enfática réplica, el dependiente hace una más ɔsa revisión de los antecedentes en su computador, gestión que termina por arrojar la ncia de los hechos y dejarnos atónitos: ¡la reserva se había efectuado por Viajes Falabella el día 17 de Septiembre del año 2013, es decir, un año más tarde de lo requerido! Lo cierto ıe no podíamos dar crédito a lo que escuchábamos. De inmediato se le solicitó a dicho :rje nos diera cualquier habitación disponible en el hotel, pues nos hallábamos viajando ɔ las ocho horas de ese día y estábamos exhaustos, ofreciéndole pagar directamente el rte de la estadía y que ya arreglaríamos lo propio con nuestra agencia. Su respuesta fue ıte: no es posible, por no haber disponibilidad de habitaciones en el hotel y posiblemente en ıno otro del área céntrica de París, justificándola en que la fecha era coincidente con sas convenciones en actual realización y por ende había ocupación hotelera plena en la ad. Desde ese momentos nos invadió la angustia de no saber dónde pernoctar esa noche en an urbe parisina, por lo que de inmediato comenzó nuestra desenfrenada búsqueda de n hotel donde alojar, sin poder prever que aún nos aguardaba un sinnúmero de infortunios ı consecución de dicho propósito y todo ello gracias a la negligencia de Viajes Falabella".*

El actor de autos manifiesta que ante tal situación comenzó a efectuar llamados fónicos "de verdadero socorro" al proveedor turístico en Chile, solicitando inmediata ıción al problema, después de varios intentos se logró contactar a OSORIO, quien les nsejó no desesperar pues instaría por una pronta solución de la situación que los aquejaba, embargo eso no ocurrió, dicha persona no llamó ni contestó el llamado que nuevamente se ıacía, dejándolos en total abandono. Dice que solo después de varios intentos se logró tactar con la sucursal de Viajes Falabella Talca, donde se dejó constancia de lo sucedido y proceder de OSORIO, implorando por solución a la situación que padecían en ese ıento, pero que sin embargo no obtuvieron ayuda por esa vía.

Así las cosas, dice que eran más de las 22:00 horas y aún no tenían seguridad de de pernoctar hasta que el conserje del hotel Lautrec Opera, don jean Michel Marie Walter tionó la consecución de habitación, sólo por esa noche, en el hotel Mercure Opera.

Agrega que alrededor de las 21:00 horas de ese mismo día doña ANDREA CHANDÍA quien se identificó como persona externa de Viajes Falabella e intermediaria en la ıtratación de los servicios hoteleros de dicha agencia, tomó contacto con él e intentó ucionar el problema pero sin resultado positivo en la oportunidad, ya que su gestión solo ıo prosperar al día siguiente cuando logró conseguir el hotel Crowne Plaza Paris Republique a que él y su familia pudieran pernoctar los restantes días de su permanencia en Paris.

En cuanto al derecho invoca como fundamento de su querella infraccional lo ceptuado en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 y al respecto expresa: *"Sin duda que en la ɔecie la infracción cometida por la querellada, Viajes Falabella, consistió en la reiterada ıducta negligente en la prestación del servicio contratado, situaciones que han quedado scritas en la exposición fáctica de la presente querella, causando con ello perjuicio o enoscabo al consumidor, en este supuesto al querellante"*. Asimismo y continuando con su ea argumentativa, cita lo dispuesto en los artículos 24, 50, 50 A, 50 B y 50 C de la Ley sobre

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T
La presente es copia fiel de su or
11 FEB 2016
TALCA

doscientos veintiuno 225

rotección de los Derechos de los Consumidores, solicitando que en definitiva se condene a la uerellada al máximo de las penas contempladas en el referido cuerpo legal, con costas.

En relación a la demanda civil de indemnización de perjuicios, el demandante da por eproducido los hechos contenidos en la querella infraccional, además hace presente que con echa 29 de Octubre de 2012 presentó al proveedor Viajes Falabella un reclamo formal por las altas y deficiencias en el servicio contratado describiéndole los hechos que lo fundamentaban los perjuicios pecuniarios generados y exigiéndole compensaciones, pero que no obstante ello o recibió respuesta alguna de Viajes Falabella aun cuando el referido reclamo se formuló a olicitud del propio proveedor.

Los conceptos y montos demandados por el actor son los siguientes: **DAÑO MERGENTE: $1.500.000 (un millón quinientos mil pesos)** que comprende estadía de seis ersonas el día 11 de septiembre de 2012 en el hotel Petite Palace de la ciudad de Barcelona, rasl-do vehicular desde Nimes a Montpellier para utilización de tren con destino a Paris; más enc..a peaje y pago adicional por entrega del vehículo arrendado en localidad distinta a su etiro, estancia el día 17 de Septiembre de 2012 en el Hotel Mercure Opera de París, más pago le traslado en taxi a hotel Crowne Plaza Paris Republique; **DAÑO MORAL: $40.000.000.- cuarenta millones de pesos)** por los padecimientos sufridos a causa de la frustración, molestias, angustias pérdida de tiempo y de ilusión en el ideal del viaje y; en general, nconvenientes y dilaciones sufridas a causa de la reiterada negligencia del proveedor en el cumplimiento del servicio contratado, pero, por sobre todo, el haber tenido que padecer un sentimiento de abandono y de impotencia ante el insensible e irresponsable trato de que fue objeto él y su familia en los momentos de precariedad en que se hallaban en París, sumado al displicente trato que el proveedor le brindó al demandante en la atención de los reclamos formulados, omitiendo de manera intencionada cualquier pronunciamiento respecto a los mismos, viéndose el consumidor obligado a ejercer acciones judiciales con las consecuentes molestias y gastos que ello importa a fin de revertir la cómoda posición en la que se encuentra el proveedor para responder de los perjuicios inferidos.

Refiere que en el derecho chileno basta la lesión de un interés legítimo y relevante, para que se entienda que aquélla ha podido sufrir un daño moral y por ende es acreedora de una reparación por el ofensor según el artículo 2329 del Código Civil y que en la especie se ha dado una realidad ajustada dicho concepto de daño, pues la conducta negligente del proveedor generó en el consumidor los padecimientos detallados.

En cuanto a los fundamentos de derecho de la demanda, el actor menciona los artículos 1°, 2°, 23, 50, 50 A, 50 B, 50 C de la ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Agrega que en cuanto a la indemnización de perjuicios a que se refiere el inciso segundo del artículo 50 de la Ley N° 19.496, si bien su tramitación debe sujetarse a las disposiciones de los artículos 50A, 50B, 50C y 50D de la misma, en lo sustantivo, son de aplicación de manera complementaria las del Código Civil que tratan sobre dicha materia, principalmente para éste caso los artículos 1437 y 2329 del referido Código *"El primero, por constituir una fuente de obligación derivada de la convención o del daño inferido por una persona a otra, en la especie, específicamente, la infracción en que incurrió el proveedor y el perjuicio de que fue objeto el consumidor; el segundo, porque legitima el reclamo de la indemnización, especialmente en lo relativo al daño moral"*. Añade que de dichas disposiciones previamente relacionadas, se puede inferir la existencia de tres requisitos esenciales que deben incurrir en la acción indemnizatoria, a saber: la culpabilidad del agente, el daño o perjuicio

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

inferido, y la relación de causalidad entre aquella y éste, señalando que en la especie se dan todos los elementos constitutivos del daño culposo, específicamente la negligencia del proveedor, y por ende la consecuente responsabilidad de su autor.

El demandante refiere que se dan todos los elemeńtos constitutivos del daño culposo, específicamente la negligencia del proveedor y la consecuente responsabilidad de su autor. Hace hincapié en los desembolsos que tuvo que efectuar los que consisten en estadía en el Hotel Petite Palace de Barcelona, exceso de tarifa del tren Montpellier Paris y en la devolución del vehículo arrendado por error en la información entregada por el proveedor, más el costo de peaje y bencina por traslado de más de 60 kilómetros, pago de un día de estadía en el Hotel Mercure Opera, costo de taxis que implicó el traslado a un nuevo hotel.

Prosigue su argumentación señalando: *"Pero quizás donde el perjuicio inferido al consumidor aparece con mayor contundencia como consecuencia del negligente e inepto servicio y displicente trato brindado por la demandada al consumidor, sea en la afectación moral a su persona y familia. Lo anterior sin duda podrá ser de clara comprensión si se atiende que la razón de un viaje turístico y, sobre todo, de naturaleza familiar como el expuesto en este escrito, tiene por objeto principal el esparcimiento sereno, la convivencia familiar, la oportunidad de conocer y absorber mundos y experiencias nuevas, oportunidad que no siempre es repetible por el costo que ello importa, especialmente en este caso en que se trató del traslado al continente europeo. Pues bien, todo ello se hace posible de lograr siempre y cuando sea factible desarrollarlo dentro de un marco de tranquilidad, armonía y de eficiencia en la disposición y utilización de los medios contratados para alcanzar dicho fin, sobre todo si para ello se pagó un considerable precio, precisamente al proveedor que por su prestigio y presencia de mercado constituía la mejor opción de servicio para asegurar el objetivo deseado. Sin embargo, el comportamiento del demandado estuvo lejos de lo presumido por sus antecedentes publicitarios y le restó el brillo y agrado esperado al proyecto turístico, generando con su proceder incomodidad, incertidumbre, angustia, preocupación, pérdida de tiempo y accesorios costos a este consumidor, al punto de omitirlo incluso como persona, ya que ni siquiera acusó recibo de sus reclamos"*.

Finalmente, en cuanto al daño moral, refiere que nuestra jurisprudencia y los tratadistas lo han justificado muy especialmente en razones de justicia compensatoria y preventiva, basando la indemnización en criterios de valoración prudencial y equitativa antes de dejar daños relevantes sin indemnización. El actor estima que un criterio muy restringido en la determinación del mismo puede perder su eficacia preventiva dejando de producir uno de sus efectos importantes cual es disuadir a autores de conductas ilegítimas de inferir perjuicios a futuras víctimas. Dice que "Tales razones han motivado que la jurisprudencia se haya inclinado con cierta frecuencia en consideraciones incluso de orden punitivo al momento de pronunciarse sobre la evaluación de los perjuicios....."

Por todo lo argumentado, el actor solicita tener por interpuesta la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de VIAJES FALABELLA LIMITADA, representada para estos efectos por doña María Paz Bichet Sepúlveda, y pide que se condene a la parte demandada a pagar $1.500.000 (un millón quinientos mil pesos) por concepto de daño emergente y $40.000.000.- (cuarenta millones de pesos) por concepto de daño moral o la suma que el Tribunal determine más reajustes, intereses y costas.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA
Es fiel copia del original
11 FEB 2016

doscientos veintiocho

A fojas 28 las partes de común acuerdo solicitan la suspensión del comparendo con la finalidad de arribar a un posible acuerdo. El Tribunal fija nuevo día y hora de audiencia para el 17 de Junio de 2013, a las 15:00 horas.

A fojas 39 y 40 el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR se hace parte en la presente causa.

A fojas 95 a 105 rola acta de audiencia de contestación conciliación y prueba, la que se realizó con la comparecencia del denunciante y demandante civil don EDUARDO MARTÍN LETELIER, representado por su abogado don PABLO CÁCERES PEREIRA, asimismo compareció la abogado doña MARÍA LORETO ZURITA en representación del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, y por la parte denunciada y demandada civil VIAJES FALABELLA LTDA. compareció su apoderada doña PAULINA FUENTES FUENTEALBA. En la audiencia, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR acompañó minuta escrita, solicitando al Tribunal tenerla por incorporada, solicitando condenar a la infractora al máximo de la multa que establece la ley; por su parte el querellante infraccional y demandante civil ratificó sus acciones en todas sus partes, solicitando que ambas acciones sean acogidas, con costas. A su turno, la denunciada infraccional y demandada civil contestando las acciones deducidas en su contra, mediante minuta escrita, opuso excepción de prescripción de la denuncia, en atención a que el denunciante señaló que el último hecho que motivó su denuncia ocurrió el día 17 de Septiembre de 2012 (al llegar al Hotel Lautrec Opera en Paris y darse cuenta que carecía de reservación en dicho lugar), y que por tanto, el plazo de 6 meses establecido por la ley para la prescripción de la acción se cumplió el día 17 de Marzo de 2013, mientras que la denuncia y demanda civil recién fue ingresada al Tribunal con fecha 09 de Abril de 2013, y notificada a Viajes Falabella el día miércoles 24 de abril de 2013, habiendo transcurrido con creces el tiempo de la prescripción.

En cuanto al fondo de la denuncia infraccional, solicita al Tribunal negar lugar a ella en todas sus partes, expresando, en síntesis, lo siguiente:

Respecto al vuelo entre Santiago de Chile y Barcelona: *"operado por la línea aérea Iberia, el actor y sus acompañantes, tomaron conocimiento con antelación del cambio en el itinerario, adoptado por la propia aerolínea y a pesar de no adecuarse a sus planes internos de traslado dentro de Europa, igualmente aceptaron mantener ese vuelo". Agrega que "de conocimiento público es que los itinerarios de las aerolíneas no son controladas, ni mucho menos determinadas por las agencias de viajes, quienes únicamente actúan como intermediarios entre la aerolínea y los pasajeros. Lo que consta en los comprobantes de la compra del paquete aéreo..."*

Respecto al tren entre Montpelier y Paris: *"debemos señalar que viajes Falabella Limitada no tiene registros de haber intermediado en la adquisición de estos pasajes, ni que estuvieran comprendidos dentro del paquete adquirido por don Eduardo Martin Letelier.*

No siendo parte de los servicios ofrecidos por mi representada, la descoordinación en las estaciones y los inconvenientes que se le pudieron haber generado al actor, no nos son imputables".

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

doscientos ...

En cuanto a la reserva en el Hotel Lautrec Opera de Paris: *"debemos señalar que Viajes Falabella Limitada solicitó en tiempo y forma, la reserva de los días de hospedaje, de acuerdo a lo requerido por el consumidor, informando consecuentemente el hotel, la conformidad respecto de la misma. Esta parte ignora los motivos que pueden haber generado la descoordinación entre la Agencia y el Hotel. A pesar de ello, y habiendo actuado de forma diligente al efectuar las reservas, igualmente se le prestó la ayuda necesaria al actor, consiguiéndole alojamiento en el Hotel Crowne Plaza Republic, para los días que restaban de su estadía en Paris".*

En relación a la demanda civil, la parte demandada la contestó señalando como cuestión previa que existe falta de legitimación activa pues el actor no ha acreditado ostentar la representación legal o convencional de todo su grupo familiar, como pareciere plantearlo en su libelo. Refiere que: *"En la especie, la falta de legitimación se configura, porque en autos, el actor pretende una indemnización de perjuicios en nombre de todos los pasajeros del grupo que se vieron afectados, sin ostentar la representación del resto del grupo".*

En lo referente a los perjuicios demandado y su procedencia la demandada señala que la acción es inepta por cuando existe indeterminación de la pretensión. Refiere que el actor solicita una indemnización de perjuicios global por todo el grupo de personas que señala en su libelo sin tener la capacidad de accionar por todo ese grupo familiar y que además en el libelo no se otorgan elementos que permitan su determinación o cuantificación lo que necesariamente debe llevar al fracaso de la acción. *"La infracción a la Ley del Consumidor es un mero presupuesto del daño que se pretende cobrar, ya que éste debe probarse necesariamente. El supuesto actuar negligente no es, por sí mismo, una presunción de daño a favor del acreedor. El Tribunal no puede suplir aquella falta sin caer en extra petita, pues nunca quedará claro cuáles son, con precisión, los ítems objeto de la acción resarcitoria".*

La demandada también refiere que en la especie no se cumple con los requisitos de una indemnización de perjuicios señalando 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 sufrido 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 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.

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

doscientos veintinueve 229

En relación al daño moral demandado, Viajes Falabella Ltda. la califica de excesiva pues no existiría equivalencia entre el daño y el beneficio que se pretende. Dice que resulta excesiva tanto en la relación de equilibrio con el daño causado, tanto en el modo de formularla en tanto se pide la indemnización genéricamente en favor de terceras personas: *"en el primer aspecto debe tenerse a la vista que la indemnización por el daño moral reclamado no puede prestarse para especulaciones ni constituir fuente de enriquecimiento injusto (...) En el segundo aspecto, cobra importancia la ausencia de legitimación para impetrar este tipo de daño"*

Finalmente expresa: *"Debemos señalar, que atendido los fundamentos para demandar tan alta suma, el actor da a entender que esta "indemnización", es decir, este todo que se pide "en globo" lo es por los perjuicios sufridos por "toda la familia" que viajó, es decir, corresponde al daño que habrían sufrido 8 personas. En razón de la falta de legitimación activa alegada, claramente, el daño moral así pedido no es posible de conceder. El actor civil, a lo más, tiene derecho a impetrar el daño propio lo que en la especie no se ha hecho".*

Por todas las razones esgrimidas, la demandada civil solicita rechazar la demanda deducida en su contra, con costas.

En la audiencia de contestación, conciliación y prueba el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo, recibiéndose entonces la causa a prueba, rindiéndose la documental y testimonial que rola en autos y solicitándose por parte de la querellante y demandante civil la citación a doña MARÍA PAZ BICHET SEPÚLVEDA a absolver posiciones.

A fojas 129 SERNAC evacuó el traslado conferido por las excepciones opuestas por la querellada y demandada VIAJES FALABELLA LTDA. , pidiendo su rechazo, señalando que en relación a la excepción de prescripción opuesta por la denunciada los argumentos de hecho y de derecho que invoca no son efectivos. Refiere que la denunciada desconoce la norma especial que rige la materia, esto es, el artículo 26 de la Ley 19.496 que dispone en su inciso primero: *"Las acciones que persigan responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva"*, seguidamente su inciso segundo preceptúa: *"El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo"*. SERNAC agrega: *"De lo expuesto se desprende clara e inequívocamente que la denunciada desconoce la norma de carácter especial que rige en esta materia, por lo cual ante norma especial no corresponde aplicar norma general como lo pretende la denunciada"* además hace presente que se debe considerar que el viaje para el que se contrató y pagó los servicios de la denunciada se llevó a cabo entre el 10 de Septiembre de 2012 hasta el 08 de Octubre de 2012 y por lo tanto sólo a partir del 09 de Octubre de 2012 la parte denunciante contó con la posibilidad real de entablar su denuncia. Añade que la denunciante presento reclamo ante la denunciada en su Servicio al Cliente el que fue recepcionado por doña María Paz Bichet (supervisora de ventas Talca Chillán de viajes Falabella Ltda.) el 30 de Octubre de 2012, fecha en la cual y por aplicación del artículo 26 inciso segundo de la Ley N° 19.496, se suspendió el plazo para presentar la denuncia ante el respectivo juzgado de policía local. La respuesta al referido reclamo la formuló la denunciada vía correo electrónico enviado el día miércoles 30 de Enero de 2013 a las 11:29 horas, por la Ejecutiva Gerencia de Atención al Cliente Viajes Falabella doña Estefanía Muñoz Toledo *"De lo descrito precedentemente, aplicando lo que señala el artículo 26 inciso segundo de la Ley N° 19.496 precedentemente citado, se reiniciaría el*

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

doscientos treinta 230

plazo de prescripción con fecha 31 de Enero de 2013, en consecuencia el plazo estuvo suspendido entre el 30 de Octubre de 2012 al 30 de Enero de 2013".

Asimismo SERNAC hace mención al hecho de que con fecha 4 de Abril de 2013, el denunciante presentó reclamo administrativo ante las oficinas del SERNAC Región del Maule abriéndose bajo el N° 6855284, señalando que por tanto, en virtud de lo preceptuado por el artículo 26 inciso segundo de la Ley N° 19.496 se volvió a suspender el plazo de prescripción hasta la fecha de respuesta del proveedor, la que fue evacuada con el 11 de abril de 2013 *"fecha en la cual el denunciante ya había deducido su querella infraccional con fecha 09 de abril de 2013".*

Finalmente expresa que: *"De la normativa citada y de los hechos expuestos, fechas y situaciones acreditadas según la prueba rendida por la parte denunciante y SERNAC, queda de manifiesto que la denuncia infraccional fue presentada dentro del plazo de seis meses según lo dispone el artículo 26 de la Ley N° 19.496, por lo cual se solicita el rechazo de plano del incidente planteado con expresa condenación en costas para la denunciada".*

A fojas 132 y siguientes La parte querellante y demandante civil, evacuó el traslado conferido por el Tribunal, respecto a la excepción de prescripción de la denuncia y a la falta de legitimación activa de la demanda civil.

<u>En relación a la excepción de prescripción</u> agrega que: *"lo único acertado del razonamiento del demandado sobre este particular es la afirmación de que la ley N° 19.496 no contempla la figura de la interrupción de la prescripción, ya que sólo acoge la suspensión de la misma, conceptos que como bien se sabe difieren uno del otro. Por consiguiente, el fundamento jurídico esgrimido por la querellada y demandada civil sobre este tema es completamente errado, especialmente por haber equivocado la disposición que lo regula".* Agrega que la pertinente norma de aplicación es el artículo 26 inciso segundo de la Ley N° 19.496, que tiene carácter especial por hallarse implementada en la Ley de esta naturaleza, y que en este sentido, el presupuesto factico de la querella infraccional y la demanda civil constituye una plena correspondencia con la norma en comento. *"Lo anterior es así si se atiende que con fecha 30 de Octubre de 2012 esta parte formuló expreso reclamo ante el servicio de atención al cliente de viajes Falabella S.A., conforme así consta del documento dirigido a dicha entidad y acompañado en autos. Lo expuesto, además, se halla expresamente reconocido por el referido servicio al cliente del proveedor con ocasión de la contestación que el mismo remite al Servicio Nacional del Consumidor como consecuencia de la reclamación formulada por esta parte ante este último, señalando literalmente y en lo único pertinente que interesa de dicha contestación, lo siguiente: "RELATIVO AL RECLAMO QUE FORMULA ANTE ESE SERVICIO EL SR. MARTIN, PODEMOS INDICAR QUE ACOGEMOS SU RECLAMO".* Añade que no es efectivo lo señalado por el servicio al cliente de Viajes Falabella en orden a que habría recibido un reclamo (del demandante de autos) en el mes de enero y que éste habría sido contestado en un plazo de 20 días, aclarando que el reclamo se formuló el 30 de octubre de 2012. *"Es más, todavía y hasta la presente fecha, no existe ninguna constancia fehaciente del señalado servicio al cliente de viajes Falabella que indique haber concluido la tramitación del reclamo respectivo, ya que no existe notificación alguna en tal sentido remitida por dicho servicio a éste cliente en relación con el mencionado reclamo, extremo que en sentido contrario tampoco le es posible acreditar al proveedor. De lo expuesto no cabe más que concluir que en la especie ha operado plenamente el efecto de la suspensión de la prescripción a que se refiere el mencionado inciso segundo del artículo 26 de la Ley N° 19.496. Y lo que es más, por tal razón, dicho plazo suspensivo ha seguido*

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

corriendo hasta la presente fecha, puesto que como se dijo, aún no ha concluido la tramitación del reclamo respectivo al no haberse notificado todavía a esta parte su conclusión, según así lo prescribe la tan citada disposición reguladora de esta materia". Finalmente, el actor señala que la querellada y demandada civil ha sido totalmente indiferente y renuente a los reclamos por él formulados y que mal puede invocar la prescripción de la acción porque equivoca el fundamento jurídico y porque el plazo de prescripción se encuentra suspendido, debiendo por tanto ser rechazada la excepción de prescripción, con costas.

En relación a la falta de legitimación activa de la demanda civil el actor refiere que no entiende las pretensiones de la contraria: *"En efecto, no se divisa el porqué de la excepción en comento. Si de la simple lectura del libelo de demanda se infiere que la acción civil deducida por el actor, Eduardo Martín Letelier, en todo momento y circunstancia se hace a título personal e individual por dicho compareciente e impulsor de la misma, esto es, excluyente respecto a cualquier otro tercero, ni tampoco existe otro antecedente que permita siquiera relacionarlo con alguna supuesta representación de reclamo de las personas que relaciona en su exposición fáctica, no cabe entender el porqué de la forzada interpretación que hace la contraria en el sentido de existir otros demandantes civiles además del individualizado actor, Eduardo Martín Letelier".* Además refiere que resulta temeraria lo afirmado por la contraria quien señaló: *"el actor no ha acreditado ostentar la representación legal o convencional de todas las personas que conforman el grupo de viaje y que por tanto, lo habilite para actuar en estos autos civiles en su nombre"*, en relación a esta afirmación refiere que en ninguna parte del libelo de la demanda civil el actor se arroga la representación de las personas que conformaron el grupo de viaje, que no comprende lo argumentado por la contraria para esgrimir la excepción y que solo podría entenderlo en el contexto de que el demandado ha caído en confusión al interpretar que la exposición fáctica que se hace en el libelo sobre los hechos que afectaron a todo el grupo familiar constituye "un legítimo anhelo de reclamo" por parte de los demás afectados y para ser reparados por el responsable de los perjuicios *"considerando así la demandada que por tal razón debieran igualmente ser atendidos los eventuales reclamos que pudieran formular dichas personas, considerando como oportunidad procesal la interposición de la presente demanda..."*

Por último, solicita el rechazo de la excepción de falta de legitimidad activa con condena en costas *"por la inexcusable temeridad que manifiesta su interposición".*

A fojas 139 rola presentación de doña PAULINA FUENTES FUENTEALBA, apoderada de VIAJES FALABELLA LIMITADA, en la que se objeta el documento denominado "Declaración de Jean Michel Marie Walter", acompañado por la contraria en la audiencia de 17 de Junio de 2013, por la causal de FALSEDAD, pues no les consta que la firma corresponda al supuesto profesional y tampoco consta la veracidad de su contenido. Agrega que los instrumentos privados, por el hecho de ser tales, no llevan en sí ningún sello de autenticidad y que el legislador acepta que un instrumento privado se tenga por auténtico, siempre que haya sido reconocido. Respecto al documento objetado, dice que éste consistiría en una declaración de un supuesto empleado del Hotel Lautrec Opera de la ciudad de Paris, extendido en lengua inglesa, y como el autor del referido documento no ha comparecido en calidad de testigos a fin de ratificar su rúbrica y contenido, no hay forma de obtener el reconocimiento judicial del documento. Señala además la querellada y demandada civil que el artículo 347 del Código de Procedimiento Civil dispone que los instrumentos extendidos en lengua extranjera se mandaran a traducir por el perito que el tribunal designe, y que si bien en la especie respecto del documento objetado se acompañó una traducción, no consta quien fue la persona que efectuó tal.

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

doscientos treinta y

A fojas 143 el querellante y demandante civil evacúa el traslado conferido respecto a la objeción de documento señalando que si bien los argumentos esgrimidos por la contraria son concordantes con lo dispuesto en la materia por el texto procesal civil, no es menos cierto que ello corresponde al denominado principio de la prueba reglada, que es de plena aplicación para el juicio ordinario civil y en todos aquellos procedimientos que no contengan norma especial al efecto. Agrega que el procedimiento establecido en la Ley N° 18.287, si posee norma especial al efecto en su artículo 14, y que en virtud de lo dispuesto en él, es dable concluir que el juez en el presente procedimiento goza de libertad para apreciar los medios de prueba aportados por las partes, lo que por cierto no quiere decir que lo pueda hacer de una forma arbitraria, porque ello sería contrario a las normas de racionalidad que dicho medio de ponderación de la prueba le confiere.

A fojas 149 y siguientes rola resolución de 17 de Julio de 2013 que resolviendo las excepciones de prescripción de la denuncia y falta de legitimación activa de la demanda las rechaza condenando en costas a la querellada y demandada civil VIAJES FALABELLA LTDA.

A fojas 163, 164 y 165 rola audiencia de absolución de posiciones de doña MARÍA PAZ BICHET SEPÚLVEDA.

A fojas 166 y siguientes la querellada y demanda civil deduce incidente de nulidad procesal con respecto a la resolución de 17 de Julio de 2013 y que se pronuncia respecto a excepciones deducidas en la contestación de la demanda

A fojas 177 y siguientes el querellante infraccional y demandante civil evacúa el traslado conferido relativo al incidente de nulidad formulado por la contraria, solicitando su rechazo, con costas.

A fojas 197 rola resolución de 15 de Octubre de 2013 que cita a las partes a audiencia de conciliación para el 29 de Octubre de 2013 a las 10:00 horas.

A fojas 204 rola acta de 29 de Octubre de 2013 en la que se consigna que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce por la rebeldía de la querellada y demandada civil.

A fojas 205 rola certificación de la Secretaria Subrogante del Tribunal en orden a que se encuentran pendientes en autos presentación de objeción de documentos de fs.139 y escrito de nulidad de lo obrado de fs. 166 y siguientes.

A fojas 206 rola presentación de la parte demandante solicitando certificación de que el término probatorio se encuentra vencido, asimismo pide que los incidentes pendientes (objeción de documento y nulidad) se resuelvan en la sentencia definitiva, y que se cite a las partes a oír sentencia.

A fojas 213 la Sra. Secretaria del Tribunal certificó que el término probatorio se encuentra vencido.

A fojas 214 quedaron los autos para fallo.

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

doscientos treinta y tres 233

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA OBJECIÓN DE DOCUMENTOS:

PRIMERO: Que, a fojas 139 la querellada y demandada civil VIAJES FALABELLA LTDA. Objetó el documento acompañado por la contraria consistente en "Declaración de Jean Michel Marie Walte" por la causal de FALSEDAD. Argumenta dicha objeción señalando que no consta que la firma corresponda al supuesto profesional y que tampoco consta la veracidad de su contenido. Que el legislador acepta que un instrumento privado se tenga por auténtico siempre que haya sido reconocido, que con respecto a instrumentos privados emanados de terceras personas la doctrina ha señalado que la manera de obtener el reconocimiento judicial, sobre la autenticidad e integridad, no puede ser otra que presentar a ese tercero como testigo dentro de juicio a objeto de que deponga sobre la autenticidad e integridad del instrumento, y en la especie los supuestos autores no han comparecido en autos en calidad de testigos por lo que no puede haber reconocimiento judicial. Por último manifiesta que el artículo 347 del Código de procedimiento Civil dispone que los instrumentos extendidos en lengua extranjera se mandaran a traducir por el perito que el tribunal designe y que respecto del documento en cuestión se acompañó una traducción, no consta quien fue la persona que la efectuó.

SEGUNDO: Que, a fojas 143 y siguientes la parte querellante y demandante civil evacuó el traslado conferido en relación a la objeción de documentos, solicitando su rechazo, con costas, fundado en que la argumentación de la contraria para objetar el documento descansa en el principio de la prueba reglada que es de plena aplicación en el juicio ordinario civil y en todos aquellos procedimientos que no contengan norma especial al efecto, pero que tratándose del presente caso, tiene aplicación lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 y en su virtud el juez goza de libertad para apreciar los medios de prueba aportados por las partes, lo que no quiere decir que lo pueda hacer de una forma arbitraria, porque ello sería contrario a las normas de racionalidad que dicho medio de ponderación de la prueba le confiere.

TERCERO: Que, a fin de arribar a una acertada resolución del incidente, el Tribunal habrá de tener presente lo dispuesto en el artículo 347 del Código de procedimiento civil, el que si bien y tal como lo señaló el incidentista, dispone que los instrumentos extendidos en lengua extranjera se mandaran a traducir por el perito que el tribunal designe, también preceptúa que si al tiempo de acompañarse se agrega su traducción, valdrá ésta; salvo que la parte contraria exija, **dentro de seis días**, que sea revisada por un perito, procediéndose en tal caso como lo dispone el inciso primero del referido artículo.

CUARTO: Que, habiendo examinado las piezas del expediente, el Tribunal advirtió que el incidentista no exigió, dentro del plazo contemplado en el inciso segundo del artículo 347 del Código de Procedimiento Civil, la revisión por un perito del documento objetado, limitándose sólo a objetar el instrumento por FALSEDAD, sin proceder en la forma prevista en la disposición legal citada, razón por la que se rechazará la objeción así planteada.

B) EN CUANTO A LA TACHA DE TESTIGO:

PRIMERO: Que, en comparendo de contestación y prueba rolante a fojas 95 y siguientes de autos, la parte querellada y demandada civil procede a tachar a la testigo doña PATRICIA KATY

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

MARÍA MIHOVILOVIC LEMAITRE, presentada por la contraria. Para formular la tacha se basa en los siguientes fundamentos: 1) En la causal contemplada en el artículo 358 N° 1 y 6 del Código de Procedimiento Civil, por ser la testigo cónyuge de la parte que la presenta; 2) En carecer la testigo de la imparcialidad necesaria para declarar en juicio, toda vez que tiene interés pecuniario en el resultado del juicio, pues cualquier beneficio pecuniario que pudiera obtener su cónyuge en razón del presente juicio implicará también un beneficio en su patrimonio.

SEGUNDO: Que, la parte querellante y demandante civil evacúa el traslado conferido, solicitando el rechazo de la tacha opuesta por la contraria, con costas, argumentando que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 señala que el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo a las reglas de la sana crítica, por tanto de igual forma apreciara las declaraciones de los testigos no importando la condición de éstos, ya que de esa forma podrá establecer fehacientemente la relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido. Agrega que el juez al utilizar éstas reglas de la sana crítica podrá expresar las razones jurídicas, lógicas, científicas y técnicas en cuya virtud se les asigne un valor específico o las desestime, por lo que la declaración de la testigo tachada es fundamental para la conducción lógica de una conclusión que sea convincente para el sentenciador.

TERCERO: Que, por existir norma expresa que regula la materia, el Tribunal acogerá la tacha formulada en razón del **número 1° del artículo 358 del Código de procedimiento Civil**, rechazando la formulada en razón de lo dispuesto en el **número 6** de dicho artículo. Lo anterior, sin perjuicio de la valoración de la prueba que realiza este sentenciador, conforme a las reglas de la sana crítica.

C) EN CUANTO AL INCIDENTE DE NULIDAD:

PRIMERO: Que, a fojas 166 y siguientes la parte querellada y demandada civil dedujo incidente de nulidad procesal con respecto a la resolución de 17 de Julio de 2013 y que se pronuncia respecto a excepciones deducidas en la contestación de la demanda (excepción de prescripción y de falta de legitimación activa). El articulista argumenta que las excepciones opuestas son perentorias y que éstas de acuerdo lo establece el artículo 309 del C.P.C., deben ser opuestas en la contestación de la demanda, para ser falladas en sentencia definitiva, lo que según su parecer resulta lógico considerando que las excepciones perentorias constituyen alegaciones de fondo del asunto, y que según lo dispuesto en el artículo 170 N° 6 del Código de procedimiento Civil deben resolverse en la sentencia definitiva. Agrega que como parte del conflicto fue resuelto por una resolución que no tiene el carácter de sentencia definitiva por no cumplir con los requisitos del artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, la parte restante deberá ser resuelta en otra sentencia, lo que repugna a la naturaleza de una sentencia definitiva la cual es un acto procesal único y que se dicta en un solo momento, no en parcialidades. Asimismo señala que la resolución de 17 de julio de 2013 no puede entenderse como sentencia definitiva por cuanto sólo se pronuncia respecto de dos alegaciones y no resuelve el asunto controvertido de fondo en todos sus aspectos, existiendo por tanto un vicio de procedimiento que le ha provocado perjuicio a la demandada pues se ve expuesta a una decisión final teniendo en consideración sólo una parte de su defensa, y no en su totalidad, es decir, sin consideración al mérito de la resolución dictada con anterioridad, señalando que dicho perjuicio es solo reparable con la nulidad.

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

doscientos

): Que, a fojas 177 y siguientes el querellante infraccional y demandante civil evacúa
.o conferido relativo al incidente de nulidad formulado por la contraria, solicitando su
con costas. Expresa que las excepciones perentorias deben resolverse con la sentencia
a cuando se encuentran requeridas de probanzas que deben obtenerse de los
entes del propio juicio y por ende acreditarse en la oportunidad procesal para ello, con
ıalidades legales exigidas, pero que sin embargo ello no ocurre en el presente caso pues
:pción de prescripción solicitada se basa en una cuestión estrictamente de derecho,
, a que su fundamento fáctico constituye un hecho pacífico para los litigantes, pues la
:n que se formularon por el demandante los reclamos al proveedor demandado y al
AC, suspendieron la prescripción, circunstancia que importó el equívoco legal esgrimido
ı demandada , ya que no fue la disposición invocada por ésta la aplicable en la especie ,
el artículo 26 de la Ley N° 19.496, circunstancia de derecho por todos conocida debido al
:ipio contenido en el artículo 8 del Código Civil, razón por la que nada obstaba a que el
ınal por aplicación del principio de economía procesal, conjuntamente con la resolución de
exc ción dilatoria como lo fue la falta de legitimación activa del demandante, se
nunciara igual respecto a la prescripción de la denuncia deducida por la parte demandada.

El actor de autos agrega que no se advierte perjuicio alguno para la demandada al
berse el Tribunal pronunciado sobre la prescripción de la acción conjuntamente con una
:cepción dilatoria de previo y especial pronunciamiento, como lo fue la falta de legitimación
:tiva del demandante, tratándose la primera de un asunto de estricto orden jurídico. Añade
ıue además la demandada disponía del ejercicio del recurso de apelación para revisar lo
esuelto por el juez del grado, instancia que dicha parte no utilizó por su exclusiva
responsabilidad.

Asimismo el demandante refiere que la resolución que se pronunció sobre la
prescripción no agotó el contenido de la sentencia definitiva, no hizo inviable la apelación de la
prescripción, ni resta unidad al fallo pues la controversia sólo se limitó a la aplicación de la
correcta norma legal.

Finalmente hace referencia a lo dispuesto en el artículo 83 del Código del ramo,
señalando que la nulidad no era la única vía de reparación del perjuicio que reclama la
demandada ya que ésta disponía de los recursos de apelación y reposición con apelación
subsidiaria, instrumentos procesales que dicha parte no utilizó. *"Por consiguiente, el recurso
utilizado le imponía al demandado el tener que acreditar que dicha vía era la única para reparar
el perjuicio que reclamaba, según así lo informa perentoriamente el inciso primero del citado
artículo 83 del Código de Procedimiento Civil".*

TERCERO: Que, en el otrosí de presentación rolante a fojas 143 y siguientes, la parte
querellante y demandante civil solicitó que se resolvieran las excepciones relativas a la
prescripción de la denuncia y falta de legitimación activa de la demanda civil a fin de dar curso
progresivo a los autos. Dicha solicitud fue proveída a fojas 146 quedando la causa con autos
para resolver los referidos incidentes, resolución que fue debidamente notificada a la
demandada, sin que ésta la haya impugnado de forma alguna, pudiendo haberlo hecho.

CUARTO: Que, así las cosas, queda de manifiesto que la nulidad no fue la única vía de
reparación de la que disponía la demandada de autos para la reparación del perjuicio que
reclamaba, por lo que no se cumple con la exigencia del artículo 83 del Código de

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

doscientos treinta y seis 236

:edimiento Civil que al efecto dispone: *"La nulidad procesal podrá ser declarada de oficio o :tición de parte en los casos que la ley expresamente lo disponga y en todos aquellos en que ta un vicio que irrogue a alguna de las partes* ***un perjuicio reparable sólo con la declaración nulidad".*** Por esta razón, se rechazara el incidente de nulidad promovido en autos por la te querellada y demandada civil.

D) EN CUANTO A LA QUERELLA INFRACCIONAL Y DEMANDA CIVIL:

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

:GUNDO: Que, la parte querellante y demandante civil, rindió prueba documental a fojas 96, abiendose objetado por la contraria sólo uno de ellos, consistente en: **1)** Copia simple de orreo electrónico de 02 de mayo de 2012, emitido por don EDUARDO MARTÍN a don DUARDO MARTIN LETELIER, en donde viene en acreditar el valor de hospedaje diario del Hotel hateau, ubicado en la localidad de Uses; **2)** Copia simple de correo electrónico de doña María imuller de 01 de Junio de 2012, con copia a José Osorio, ambos de Viajes Falabella en donde atifica a doña Natacha Martín la conexión original de la escala Madrid-Barcelona, esto es desde las 08:25 horas a 09:40 (tiempo de vuelo), situación que demuestra el tiempo suficiente para la realización de la conexión a Nimes Francia; **3)** copia simple de Billete electrónico de 11 de Agosto de 2012, emitido por viajes Falabella en donde se le notifica nuevamente a doña Natacha Martín, el mismo viaje Santiago-Madrid-Barcelona pero con cambios de horario esto es desde las 09:45 a 11:00 horas, tiempo que hacia posible realizar la conexión con la estación de trenes de Barcelona y su correspondiente viaje a Nimes (12:22 horas); **4)** Copia simple de certificado de listado de hoteles emitido por Viajes Falabella de 04 de Septiembre de 2012, que viene en indicar la contratación personal de hospedaje en el Hotel Petit Palace de Barcelona, debido a la pérdida de conexión de viaje por tren a la ciudad de Nimes, obligando a la parte de nciante a costear personalmente dicha estadía por una noche; **5)** Copia simple de una serie de correos electrónicos que dan a conocer las gestiones realizadas por los denunciantes con Viajes Falabella en lo relativo a la reserva de hoteles y vuelos propiamente tal, y que además dan cuenta de los constantes incumplimientos de la parte contraria en la prestación de los servicios contratados; **6)** Copia simple de Boucher N° 01418082, de 04 de Septiembre de 2012, emitido por Viajes Falabella en donde se acredita fehacientemente el error en la reserva del hotel Lautrec Ópera y estancia por 4 noches en Paris. En este documento se señala la fecha correcta día y mes de la reserva pero del año 2013, demostrando de esta forma la manifiesta negligencia y descuido de la operadora Viajes Falabella en la prestación del servicio contratado; **7)** Copia simple de factura N° 12091, emitida por el Hotel Mercure Paris Ópera Cuset, por la suma de 562 Euros, de 17 de septiembre de 2012, que viene en acreditar los gastos incurridos por la negligencia cometida en la reserva del alojamiento contratado con mucha anterioridad por los denunciantes con Viajes Falabella; **8)** Copia simple de carta dirigida a doña María Paz Bichet, en su calidad de supervisora de Viajes Falabella Talca-Chillán, en donde los denunciantes dan a conocer todas las irregularidades sufridas en la prestación de los servicios contratados por Falabella, solicitando un pronunciamiento por dichas irregularidades; **9)** Copia simple de carta emitida de puño y letra por don Walter Jean Michael, recepcionista del Hotel Lautrec Ópera, quien en forma libre y voluntaria ofreció testimonio por escrito de los hechos acaecidos en dicho hotel por la falta y el error manifiesto de Viajes Falabella de la reserva

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA

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

realizada, esto es un año después de la fecha solicitada; **10)** cuatro ticket de viaje por tren desde Montpellier hasta París, por un monto total de 372 euros, que viene en acreditar el error en la reserva y conexión hecha por Viajes Falabella al momento de contratar el servicio solicitado, alejándose al punto de conexión aproximadamente unos 200 Km.

TERCERO: Que, por su parte el SERNAC acompañó copia simple de expediente administrativo reclamo N° 6855284, rolante a fojas 80 y siguientes, presentado por don EDUARDO MARTÍN LETELIER, en contra de VIAJES FALABELLA LTDA., en que el proveedor responde con fecha 11 de abril de 2013, en instrumento rolante a fojas 92 "Podemos indicar que acogemos su reclamo".

CUARTO: Que, además de la prueba documental la parte denunciante y demandante civil produce la testimonial rolante a fojas 98 y siguientes 84 de autos, consistente en la declaración de los testigos don FELIPE ORREGO RAMÍREZ, doña EMMA BEATRIZ DEL CARMEN MUENA CONCHA, y doña PATRICIA KATY MARÍA MIHOVILOVIC LAMAITRE, testimonio este último que no se considerará atendido lo resuelto en relación a la tacha de este testigo, encontrándose habilitados los otros dos quienes están contestes y confirman lo expuesto por el demandante en su libelo en cuanto que contrató los servicios de la demandada para realizar un proyecto turístico cuyo destino era Francia y España y que en definitiva VIAJES FALABELLA actuó negligentemente en preparación del viaje y en el desarrollo del mismo, lo que acarreó perjuicios al actor de autos y su familia.

QUINTO: Que, a fojas 163 y siguientes el querellante y demandante civil produjo la confesional de doña MARÍA PAZ BICHET SEPÚLVEDA, quien depuso al tenor del pliego de posiciones rolante a fojas 160 Y 161 de autos, sin aportar nuevos antecedentes al proceso.

SEXTO: Que, la parte querellada y demandada civil, no rindió prueba alguna en autos.

SÉPTIMO: 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 EDUARDO MARTÍN LETELIER sufrió menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio brindado por el proveedor demandado, las que consistieron en: **1)** Cambio de hora en la conexión aérea Madrid – Barcelona con las consecuentes molestias para el consumidor demandante quien tuvo que pernoctar junto a su grupo familiar en un Hotel en Barcelona debiendo efectuar desembolsos que no tenía contemplado a fin de poder, al otro día, tomar el tren con destino a Nimes.; **2)** Mala asesoría en cuanto a la mejor opción de traslado desde Nimes a Paris, lo que significó para el demandante gastos en combustible, peajes, multa por dejar vehículo que arrendó en la estación de trenes de Montpellier, diferencia tarifaria del costo del transporte ferroviario ; **3)** Reserva en el Hotel seleccionado por el consumidor (Lautrec Opera de Paris) para un año más tarde que la fecha requerida por el demandante, debiendo costear éste último el hospedaje por una noche en el Hotel Mercure Opera, con las consecuentes molestias asociadas, debiendo las restantes noches pernoctar en un hotel distinto al seleccionado por él.

OCTAVO: 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"*

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
Es copia fiel de su original
TALCA

NOVENO: Que, en relación a lo argumentado por Viajes Falabella en orden a que su función sería de intermediario, existiendo "cuestiones externas" de quienes prestan directamente los servicios y que no pueden serle imputables a la querellada y demandada civil, el Tribunal hace presente que desestimará dicha alegación, en virtud de lo preceptuado en el artículo **43 de la Ley N° 19.496 :** *"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: Que, asimismo, para la acertada resolución de la presente causa habrá de tenerse presente 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 PRIMERO: Que, es dable destacar que existe en la causa un antecedente que resulta de considerable importancia al momento de determinar la existencia de una conducta infraccional por parte del proveedor, cual es que la propia querellada y demandada civil, en la instancia administrativa ante el SERNAC, acogió el reclamo poniendo a disposición del actor un cheque por concepto de devolución de servicios a su nombre, según consta a fojas 92 de autos.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, habiéndose acreditado por el actor de autos, mediante prueba múltiple, precisa y concordante, 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 43 del referido cuerpo legal, se dará lugar a la querella infraccional, sancionándose a la querellada en la forma en que se especificará en la parte resolutiva de la presente sentencia.

DÉCIMO TERCERO: 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 19.496** y lo expuesto en el **considerando décimo primero de la presente sentencia**, procederá a acoger la demanda de indemnización de perjuicios incoada por los actores de autos fijando prudencialmente los montos a indemnizar.

DÉCIMO CUARTO: Que, el Tribunal fijara el monto de la indemnización por concepto de daño emergente en base a los gastos efectivamente acreditados en autos. En este sentido se hará presente que, en su libelo, el demandante especificó una serie de gastos en los que debió incurrir a causa del actuar negligente del proveedor, sin embargo, sólo acreditó lo referente al pago de estancia en el hotel Mercure Paris Opera Cusset, mediante la factura por un monto de 562 euros, rolante a fojas 62 de autos, y el pago de cuatro ticket de viaje en tren de Montpellier a Paris por un monto total de 372 euros, que rolan a fojas 76 y siguientes. Los demás conceptos únicamente fueron mencionados más no acreditados, ellos dicen relación con: estadía de seis personas el día 11 de septiembre de 2012 en el hotel Petite Palace de la ciudad de Barcelona, traslado vehicular desde Nimes a Montpellier para utilización de tren con destino a Paris, más bencina peaje y pago adicional por entrega del vehículo arrendado en localidad distinta a su retiro, más pago de traslado en taxi a hotel Crowne Plaza Paris Republique, por lo que se fijará prudencialmente el monto por este concepto.

DÉCIMO QUINTO: En lo relativo al daño moral, éste también deberá ser indemnizado por VIAJES FALABELLA LTDA. puesto que del análisis de los antecedentes de la causa resulta

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA
El presente es copia fiel de su original
TALCA 1 de FEB 2016

erosímil e inequívoco para este sentenciador, que el actor de autos sufrió un menoscabo en su ntegridad psíquica que se tradujo en haber tenido que soportar padecimientos, frustración, nolestias y angustias, inconvenientes y dilaciones, falta de asesoría, etc. 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 para decidir, al operador turístico que contratará, 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 esta consideraciones un todo que integran el viaje, y que en esta caso a juicio de este sentenciador, la demandada y querellada no ha cumplido por su falta de diligencia y numerosos descuidos en que incurrió.

En este orden de consideraciones, debe anotarse que todo inconveniente que se produzca en el viaje, como falta de confirmación de vuelos, transporte aeropuerto – hoteles, horarios, servicios hoteleros, 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 y eventualmente hasta con dificultades idiomáticas.

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

RESUELVO:

1.- SE RECHAZA la objeción de documentos formulada a fojas 139 de autos.

2.- SE ACOGE la tacha de testigo formulada por la querellada infraccional y demandada civil en el comparendo de contestación y prueba rolante a fojas 95 y siguientes de autos, pero sólo en relación a lo dispuesto en el número 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser la testigo cónyuge de la parte que la presenta

3.- SE RECHAZA el incidente de nulidad deducido a fojas 166 y siguientes por la querellada y demandada civil.

4.- HA LUGAR a la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don EDUARDO MARTÍN LETELIER en contra de VIAJES FALABELLA LTDA., representada en Talca por la jefa de local doña MARÍA PAZ BICHET SEPÚLVEDA, y consecuencialmente se le condena al pago de una multa equivalente a **30 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 43 del referido cuerpo legal.

5.- HA LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don EDUARDO MARTÍN LETELIER en contra de VIAJES FALABELLA LTDA., representada en Talca por la jefa de local doña MARÍA PAZ BICHET SEPÚLVEDA y en consecuencia se condena a la demandada a pagar al demandante don EDUARDO MARTÍN LETELIER la suma de **$ 700.000.- (setecientos mil pesos)** por concepto de daño emergente y la suma de **$ 15.000.000.- (quince**

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL * TALCA *

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

doscientos

millones de pesos), por concepto de daño moral, vale decir, una suma total de **$15.700.000.- (quince millones setecientos mil pesos)**. Las sumas fijadas se reajustarán de acuerdo al IPC y se aplicarán intereses desde la fecha de dictación de la sentencia hasta su pago efectivo.

6.- Que se condena en costas a la querellada y demandada civil VIAJES FALABELLA LTDA.

7.- 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.

Rol N° 2751-2013-CRB

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

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

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

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL * TALCA *

Tercer Juzgado de Policía Local Talca
6 Norte 874

Rancagua, trece de julio de dos mil quince.

REGISTRADO

Vistos:

Se reproduce la sentencia apelada de veinticuatro de enero de dos mil catorce, escrita de fojas 222 a 240 de autos.

Y se tiene además presente:

Que en lo relativo a lo que se pide por daño emergente, el demandante lo singulariza en su libelo pretensor de fojas 1, específicamente en el primer otrosí y lo hace consistir en los conceptos que indica a fojas 8, entre los cuales no figura el costo por el pago de cuatro tickets de viaje en tren desde Montpellier a París, en circunstancias que el sentenciador accedió a su reparación, lo que resulta improcedente, por no haber sido solicitado en la demanda.

Por lo anteriormente señalado y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.287, **se confirma** en lo apelado la sentencia ya individualizada, con costas del recurso y con las siguientes declaraciones:

1.- Que **se rebaja** lo concedido en su decisión quinta por daño emergente, a la suma equivalente a 562 euros, cuyo valor de conversión a moneda nacional se determinará a la fecha de practicarse la respectiva liquidación del crédito.

2.- Que **se reduce** lo otorgado por concepto de daño moral a la suma de $10.000.000.- (Diez millones de pesos).

3.- Que se mantienen los reajustes e intereses en la forma en que se establecieron en el fallo en cuestión.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 36-2015. Pol. Loc.-

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA

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

Pronunciada por la **Segunda Sala** de esta Corte de Apelaciones, integrada por los Ministros señor Fernando Carreño Ortega, señor Ricardo Pairicán García y señor Carlos Farías Pino.

Hernán González Muñoz
Secretario

En Rancagua, a trece julio de dos mil quince, notifiqué por el estado diario la sentencia que antecede.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL ★ TALCA ★

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

CAUSA ROL N° 2751-2013/CRB

Talca, cinco de agosto de dos mil quince.

Por entrado a mi despacho con esta fecha. Cúmplase.

Notifíquese por carta certificada a las partes.

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Talca.

Autorizó doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.

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