FECHA NO INGRESO 14 JUN 2017 SERNAG – TALCA

REPUBLICA DE CHILE PROVINCIA DE TALCA PRIMER JUZGADO DE PO

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

ORD.: N° 574 /2017- CCH.

MAT.: Comunica Sentencia

Ejecutoriada.

ANT.: Causa Rol Nº 4.051 /2013 CCH.

TALCA, 07 de JUNIO del año 2017.

DE: SRA. JUEZ LETRADA TITULAR DEL PRIMER

JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE TALCA.

A: SR. DIRECTOR DEL SERVICIO NACIONAL

DEL CONSUMIDOR DE TALCA.

<u>4 Oriente Nº 1360 ciudad de Talca.</u>

En causa **<u>Rol Nº 4.051 /2013</u>**

<u>CCH</u> de este Tribunal, por Ley de Protección al Consumidor, se ha ordenado oficiar a Ud., a objeto de cumplir con lo dispuesto en el Art. 58 Bis de la Ley N° 19.496, remitiendo al efecto copia autorizada de la sentencia definitiva de fecha 12/ABRIL/2017 dictada en este proceso, la que se encuentra firme y ejecutoriada.

Saluda Atentamente d'Ud.

MARÍA VICTORIA LLEDÓ TIGERO

Juez Letrada Titular

PAMELA QUEZADA APABLAZA

Secretaria Letrada Titular

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TALCA

En Talca, a doce de abril de dos mil diecisiete.

VISTOS

En este Primer Juzgado de Policía de Local de Talca, se instruyó Causa Rol N°4051-2013, originada por denuncia infraccional de fojas 10 y ss., interpuesta por PATRICIA ANDREA AREVALO ALARCON, chilena, empresaria, casada, domiciliada en 1 Poniente 1471, of. 1, Talca, representada por su abogada Alondra Santibañez Casanova, del mismo domicilio, en contra de TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, Rut 76.007.967-7, representada por la administradora del local Joana Salas, Directora Ejecutiva, con domicilio en Termas Peumayen Lodge and Boutique de la ciudad de Pucón, Novena Región, por infracción a la Ley 19.496 en su artículo 3 letra c). En el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra de TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, solicitando por dichos daños la suma de \$2.000.000 por concepto de daño emergente y \$3.000.000 por concepto de daño moral. En el segundo otrosí acompaña documentos a fs. 1 a 7. En el tercer otrosí señala un téngase presente, acompañando documento a fs. 8 y ss.

A fs. 19 de autos rola certificación de notificación personal realizada por el receptor ad-hoc de denuncia infraccional y demanda civil y su proveído a TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, representada por la administradora del local Joana Salas.

A fs. 65 y ss., de autos rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la presencia de la parte denunciada y demanda civil TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, representada por su abogado y en rebeldía de la parte denunciante y demandante civil. La parte denunciada contesta de manera verbal querella infraccional y demanda civil, solicitando el rechazo y que sea declarada temeraria. El Tribunal llama a conciliación y no se produce por la inasistencia de una de las partes. La parte denunciada rinde como prueba documental rolante a fs. 20 a 64.

A fs. 74 rola acta de audiencia de conciliación con la presencia de la parte denunciante y demandante civil PATRICIA ANDREA AREVALO ALARCON representada por su abogada y en rebeldía de la parte TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE. El Tribunal llama a conciliación y esta no se produce por la rebeldía de una de las partes.

Se trajeron autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO: A.- EN CUANTO A LO CONTRAVENCIONAL:

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por PATRICIA ANDREA AREVALO ALARCON en contra de TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, representada legalmente por su la administradora del local Joana Salas, por infracción a la Ley 19.496 en su artículo 3 letra-c).

SEGUNDO: Que, la cuestión controvertida es si en la especie la conducta de la denunciada ha significado una infracción al artículo β letra c) de la Ley 19.496. Señala que en mes de noviembre de 2012 hizo una reserva para asegurar alojamiento en dependencias de la denunciada, confirmando dicha reservas entre los días 29 de enero y 02 de febrero de 2013. Para asegurar la reserva pagó el anticipo solicitado por la empresa

DE SU ORIGINAL

0 7 JUN 2017

" JUZGADO POLICIA LOCAL

\$124.000, tras lo cual recibió un correo por parte de la denunciada confirmando el de x y la reserva. Llegada la fecha viajó con su cónyuge y dos hijos hacia Pucón y, al llega lugar se encuentra con la sorpresa que, pese a tener reservaciones y haber pagado el distra adelantado se le negó el acceso argumentando que no tenían reservas hecha por ella por lo cierto es que el lugar se encontraba lleno de extranjeros y al parecer su presencia a resultaba toda grata. Por lo anterior y frente a la situación trató de encontrar alojamiento en termas vecinas no logrando ello, sino que encontró alojamiento en un pensión de menor calidad y precio. Ese mismo día se le pidió que esperara una resputad de la Jefa administrativa y, por horas la espero lo que no ocurrió, por lo que se retiro h lugar. Ese mismo día, 29 de enero, recibió un correo electrónico por parte de l administradora del local Joana Salas quien le ofreció disculpas por un error involuntario esperando que no se llevara una mala imagen de las Termas, no dando ningue posibilidad de reparación. Cree que el motivo por el cual no se respetó la reservación fue a apariencia autóctona que no encajaba con los huéspedes caucásicos y extranjeros en lugar, así como que no se cumplió con la prestación contratada, lo que le ocasion perjuicios arruinando sus vacaciones familiares.

TERCERO: Que la parte denunciada TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMA BOUTIQUE contestó denuncia infraccional en su contra, solicitando el rechazo de elle Señala previamente los atributos con que cuenta la empresa, agregando en cuanto a los hechos que es efectivo que la denunciante realizó una reserva con ellos, realizando el depósito solicitado (\$124.000) para su estadía los días 29 de enero a 2 de febrero de 2013. Al llegar la denunciante con su familia el día 29 de enero el recepcionista se encuentra con la sorpresa que el encargado de negociación y venta del servicio Mariano Muñoz no había apartado una habitación para ellos, por lo que se encontraba ocupada y no disponible. La denunciante y su familia se ofuscaron e insultaron al personal. La jefa de administración en ese momento no se encontraba en el lugar, pero trato de solucionar el problema vía telefónica solicitando que esperara la denunciante y su familia mientras se buscaba una solución poniendo a su disposición todas las instalaciones de las termas, accediendo a ello. Finalmente producto de la época del año y la dificultad de reubicarlos en las termas se logró encontrar un lugar y haciéndoles devolución de los dineros (\$124.000). Posteriormente la jefa de administración Joana Salas llamó al lugar donde se les había reubicado enterándose en el momento que la denunciante y su familia no llegaron al lugar, por lo que la administradora decidió enviar un correo electrónico pidiendo disculpas por la situación. No se supo nada de la denunciante hasta la notificación de la denuncia y demanda. Agrega que les llama la atención que diga la denunciante que el motivo por el cual no se respetó la reservación fue por su apariencia autóctona infringiéndose el artículo 3 letra c) de la ley 19.496. Lo cierto es que dicha norma no existe, careciendo la acción de fundamento plausible entre otras argumentaciones.

CUARTO: Que, a objeto de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante acompaña a los autos, documentos rolantes a fs. 1 a 7, consistente en copias de emails de reserva, depósito y donde piden disculpa, no objetados.

QUINTO: Que la parte denunciada a objeto de acreditar su defensa acompaña a los autos, documentos rolantes a fs. 20 a 64, consistentes en set de correos electrónicos, actas notariales y escritura pública, no objetados.

SEXTO: Que rola en el proceso a fs. 65 y ss., contestación realizada por la empresa denunciada expresando que, es efectivo el hecho que la denunciante haya realizado una reserva en el mes de noviembre de 2012 con ellos, depositando la suma de \$124.000, la que se haría efectiva el día 29 de enero a 2 de febrero de 2013. Agrega que, llegado el día 29 de enero la denunciante en compañía de su familia llegó a sus dependencias encontrándose con la sorpresa que no tenían reserva registrada, por lo que intentaron dar una solución a ello, resultando en vano, por cuanto la denunciante no pudo hacer uso de su reserva ya que LAPRESENTE ES COPIATIEL

LAPRESENTE ES COPIA PIEL DE SU ORIGINAL

0 7 JUN 2017

1° JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA

to all ro ro ro ro ra ta el la y a u el o S l. s l l a a a a

а

todas las habitaciones estaban ocupadas, por lo que la jefa de administración envió vía correo electrónico sus disculpas por lo sucedido. Lo anterior resulta ser coincidente con set de email rolante a fs. 1 y ss. y 20 y ss.,., que dan cuenta de las consultas y negociaciones previas a la contratación del servicio, así como documento rolante a fs. 6 y 33 que da cuenta del depósito realizado por la actora, donde además le confirman su reserva y los días que se haría efectivo y, a fs. 7 y 35 email donde consta que Joana Salas Directora Ejecutiva de Termas Peumayen pide disculpas señalando que la situación que afectó a la denunciante y su familia se debió a "(...) un error básicamente humano, pues no se cerró tu reserva cuando la confirmaste en noviembre...". Que frente a los hechos denunciado es evidente que la empresa TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE incumplió con el servicio contratado por la denunciante PATRICIA ANDREA AREVALO ALARCON, con meses de anticipación, lo que a la postre generó un malestar y perjuicios a la denunciante y su grupo familiar de disfrutar de unas vacaciones planificadas y esperadas.

Que en cuanto a la supuesta discriminación a la que se vio afectada la denunciante AREVALO ALARCON, ésta no rindió prueba al proceso que permita acreditar la efectividad de sus dichos, sino por el contrario, sólo se probó en el proceso el incumplimiento de la denunciada en la prestación de un servicio contratado infringiendo la Ley 19.496.

SEPTIMO: Que, a este respecto el artículo 12 de la Ley 19.496 establece "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.

Que, en este sentido el artículo 23 de la Ley del Consumidor señala: "Comete infracción a las disposiciones de la presente 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...", y que, en el caso de autos, el proveedor incumplió con lo ofrecido, vulnerando los derechos de la consumidora.

OCTAVO: Que, ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a las reglas de la sana critica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, normas legales citadas, permiten al Tribunal concluir que la empresa denunciada cometió infracción a la Ley del Consumidor, por cuanto no cumplió con el servicio ofrecido, no proporcionándole a la denunciante y su familia el servicio contratado con ellos, que era una suite familiar con una cama adicional junto con otros servicios acordados, generando perjuicios a la actora.

NOVENO: Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, este Tribunal PROCEDE A ACOGER LA DENUNCIA infraccional deducida en el primer otrosí de fs. 10 y ss. por PATRICIA ANDREA AREVALO ALARCON en contra de TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, representada legalmente por su la administradora del local Joana Salas, todos ya individualizados.

B.- EN CUANTO A LO CIVIL:

DECIMO: Que en el Primer Otrosí del escrito de fs. 10 y ss., PATRICIA ANDREA AREVALO ALARCON deduce demanda civil de indemnización de daños y perjuicios en contra de TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, representada legalmente por su la administradora del local Joana Salas, todos ya individualizados. Señala que los hechos denunciados le han ocasionado perjuicios sólo reparables con la

LAPRESENTE ES COPIA FIEL

DE SU ORIGINAL

O 7 JUN 2017

JUZGADO POLICIA LOCAL

TALCA

suma de \$2.000.000 por concepto de daño emergente y \$3.000.000 por concepta de da moral, más intereses, reajustes y costas.

DECIMO PRIMERO: Que la demandada contestó demanda deducida an an conseñalando el rechazo, de ella por cuanto la suma pagada por la demandante por concere de reserva \$124.000 le fue devuelta por el recepcionista Sergio Molina, sino que además les permitió utilizar gratis las instalaciones mientras se reubicaba, consiguiéndose alojamiento de iguales características, poniéndolas a disposición de la demandante y a familia, por lo que la actora ni su familia sufrió perjuicios. Pretende por la vía justi enriquecerse injustamente, hecho no permitido por la ley y menos aún si la demandante y su familia no han sufrido perjuicio alguno.

DECIMO SEGUNDO: Que, según se ha razonado en los considerandos relativos er contravencional, se sancionará por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de la Derechos del Consumidor a la demandada TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, de tal forma que allí nace su responsabilidad de reparar el daño causado, ya que con su actuar ha causado un perjuicio grave a la denunciante y demandante civil.

DECIMO TERCERO: Que, quien ha inferido daño a otro por la comisión de un ilícito, es obligado a su reparación y todo proveedor deberá resarcir los perjuicios económicos y morales que sufra el consumidor en caso de infracción de los derechos de éste por parte de aquel, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Nº 19.496, de manera que será responsable de los perjuicios que de ello provengan, mediando relación de causalidad entre la infracción cometida y los daños ocasionados, como lo disponen los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496.

DECIMO CUARTO: Que a fin de acreditar la naturaleza y monto de los daños la demandante ha acompañado a los autos los siguientes documentos rolantes a fs. 1 a 7, consistente en copias de emails de reserva, depósito y donde piden disculpa, no objetados. DECIMO QUINTO: Que, el daño patrimonial demandado por la actora lo avalúa en la suma de \$2.000.000, correspondiente a gastos de anticipo en la reserva, combustible, alojamiento, alimentación. Que a este respecto rolan fs. 6 y 33 documentos consistentes en emails que dan cuenta del depósito realizado por la actora; \$124.000, donde la demandada además, le confirma su reserva y los días que se haría efectivo en dichas dependencias. Que, si bien la demandada señala haber devuelto dichos dineros, esta versión no es acreditada por ningún medio probatorio en el proceso, por lo que el Tribunal accederá a lo solicitado, sólo en lo que dice relación con dicha cifra, más no respecto a gastos de combustible, alojamiento, alimentación, por cuanto ellos no se acreditaron por medio de prueba alguno, por lo que el Tribunal justiprecia esta daño en la suma de \$124.000 (ciento veinticuatro mil pesos).

DECIMO SEXTO: Que en cuanto al daño moral demandado, lo avalúa la demandante en la suma de \$3.000.000, por el daño psicológico y moral sufrido al ver estropeadas sus vacaciones familiares.

Que a este respecto es importante señalar que el daño moral la jurisprudencia lo hace consistir en el sufrimiento, menoscabo o aflicción que le produjo al demandante el actuar de la demandada. Que es innegable que la actuación de la demandada al no cumplir en la forma convenida con la demandante le ha provocado a éstas molestias, aflicción y menoscabo al ser conculcados en sus derechos como consumidora, y que al no cumplirse el servicio convenido generó una situación de malestar en la actora y su familia. Por lo señalado precedentemente el Tribunal fijara prudencialmente el daño moral en la suma de \$3.000.000, (tres millones de pesos).

DECIMO SEPTIMO: Que la indemnización debe ser completa por lo que debe accederse al reajuste solicitado de acuerdo con el alza experimentada por el Índice de Precios a Consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadísticas, entre la data de la notificación de la demanda y su pago efectivos.

PRESENTE ES COPIA FIEL

LA PRESENTE ES COPIA FIEL

DE SU ORIGINAL

O 7 JUN 2017

1º JUZGADO POLICIA LOCAL

TALCA

DECIMO OCTAVO: Que los actores solicitaron que se condenara a la demandada al pago de los intereses. Que los intereses tienen en nuestra legislación el carácter de frutos civiles sobre capitales exigibles conforme se desprende de los arts. 647 y 2204 al 2209 del Código Civil, constituyendo, además, una forma de indemnización de perjuicios que se deben desde que el deudor se constituye en mora según se establece en el artículo 1559 del cuerpo legal antes citado.

Atendido lo expuesto precedentemente, a juicio de la sentenciadora, es improcedente otorgar intereses en esta materia, todo sin perjuicio de los que sean aplicables en caso de mora, una vez que se haga exigible la obligación de pagar la indemnización que se determina en autos.

DECIMO NOVENO: Que, por las consideraciones que se viene de relacionar y los preceptos legales citados, procede ACOGER LA DEMANDA CIVIL de indemnización de perjuicios deducida en el PRIMER OTROSI del escrito de fojas 10 y ss., por PATRICIA ANDREA AREVALO ALARCON en contra de TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, representada legalmente por su administradora del local Joana Salas, todos ya individualizados, condenando a pagar a la empresa demandada la suma de \$124.000 (ciento veinticuatro mil pesos) por concepto de daño patrimonial y, \$3.000.000, (tres millones de pesos) por concepto de daño moral.

C.- EN CUANTO A LA DENUNCIA TEMERARIA:

VIGESIMO: Que, la denunciada TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, ha solicitado en su contestación de la denuncia infraccional a fs. 65 y ss. respectivamente, y por los mismos fundamentos expuestos en su contestación, que la denuncia sea declarada como temeraria en los términos del artículo 50 letra E de la Ley 19.496.

Que la declaración de querella o denuncia temeraria establecida en el art. 50 letra E) de la Ley 19.496, es facultativa para el Tribunal cuando, en caso que estime que ésta carece de fundamento plausible, podrá el juez hacer dicha declaración y aplicar la multa correspondiente. El legislador no entrega parámetros para determinar cuándo la querella o demanda es temeraria, por lo que ello se debe analizar en el caso concreto. Así, de los antecedentes allegados al proceso, se aprecia que la denunciante tuvo los fundamentos necesarios que hacen procedente deducir la respectiva acción, razón por la cual la solicitud de denuncia temeraria realizada por TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE será rechazada.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 23 de la Ley 18.287, y 3 letra e), 12, 23, 50, de la Ley 19.496, y demás pertinentes, SE DECLARA:

A.- Que, ha lugar a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs.10 y ss., por PATRICIA ANDREA AREVALO ALARCON en contra de TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, representada legalmente por su administradora del local Joana Salas, todos ya individualizados.

B.- Que se condena a TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, representada legalmente por doña JOANA SALAS, todos ya individualizados, como autor de la infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por el hecho de infringir las normas de la Ley del Consumidor, condenándola al pago de una MULTA, ascendiente a DOS (2) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.

C.- Que, ha lugar a la demanda civil deducida en el primer otrosí de fs.10 y ss., por PATRICIA ANDREA AREVALO ALARCOINTEIS CONTRES DE TERMAS PEUMAYEN LODGE & TERMAS BOUTIQUE, représentation Rigidalmente por su

0 7 JUN 2017

JUZGADO POLICIA LOCAL
TALCA

administradora del local Joana Salas, todos ya individualizados, condenar de a pagar empresa demandada la suma de \$124.000 (ciento veinticuatro mil pesos) por concepto de caño in a daño patrimonial y, \$3.000.000, (tres millones de pesos) por concepto de caño in a reajustada de acuerdo al alza experimentada por el Índice de Precios al Consum de contar de la fecha de notificación de la demanda, hasta el pago efectivo, consideran como primer índice el del mes calendario anterior al mes en que se notifico la demana como último índice, el del mes calendario anterior al del mes en que se efectúe el pago intereses.

D.- Que, se condena en costas a la denunciada y demanda civilhaber sido totalmente vencida.

Si la multa impuesta no fuere cancelada dentro del plazo lo cúmplase con lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287, decretándose, por visco sustitución y apremio reclusión nocturna contra del infractor a razón de una noche cada quinto unidad tributaria mensual, con una máximo de 15 jornadas nocturnas.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol No 4051-2013.

Resolvió la Sra. Sra. Maria Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Letrada Titular.

LA PRESENTE ES COPIA FIEL

DE SU ORIGINAL

O 7 JUN 2017

O 7 JUN 2017

A" JUZGADO POLICIA LOCAL

TALCA

<u>CERTIFICO</u>: Que con esta fecha despache notificación por 3ª Comisaría de Talca a la abogada Santibáñez Casanova y al abogado Peña Lyon con Rivera de la Fuente, y por Carabineros de Pucón a doña Salas Cortes, en las 03 adjunte copia autorizada de la sentencia precedente.

TALCA, 17 ASR. 2017

Secretaria (a)

<u>CERTIFICO</u>: Que la sentencia definitiva que rola de fojas 75 a la 77 Vta. De autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

TALCA, siete de junio del año dos mil diecisiete.

<u>CAUSA ROL Nº: 4.051 /2013 CCH.</u>

PAMELA QUEZADA APABLAZA
Secretaria Letrada Titular

