

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

ROL Nº 11.335-2013-8

LAS CONDES, a diez y siete de Enero de dos mil catorce.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 3 y siguientes, de fecha 19 de Julio de 2013, interpuesta por Joaquín Andrés Alarcón Becerra, abogado, domiciliado en calle Fogonero Segura Nº 174, comuna de Maipú, en representación de **ANYELLA PAZ DONOSO GUERRERO**, ingeniero comercial, y de **FRANCISCO OCTAVIO ARAVENA CARRASCO**, técnico metalurgista, ambos domiciliados en avenida Presidente Balmaceda Nº 2088, departamento 1606, comuna de Santiago, basados en los hechos que relatan y documentos que acompañan, en contra de **TURISMO COCHA S. A.**, representada por Sergio Eduardo Purcell Robinson, ignoran profesión u oficio, ambos domiciliados en avenida El Bosque Norte Nº 0430, comuna de Las Condes; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 3 y 21 la denunciante **DONOSO** relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que con fecha 9 de Diciembre de 2012 contrataron a la denunciada un programa de viaje denominado "Riu Caribe-Clase T", consistente en pasajes aéreos desde Santiago, ida y vuelta, con destino Cancún, México, asistencia en viaje, hotel y traslados, bajo el sistema "todo incluido", efectuándose el viaje el 21 de Enero de 2013 y alojando en el hotel Riu Caribe. El día 26 de Enero de 2013, mientras se dirigían desde la piscina del hotel hacia sus habitaciones, al subir la escaleras y debido a lo mojado de éstas, ella resbaló, cayendo estrepitosamente y sufriendo lesiones que califica de suma gravedad, tales como Hemoneumotórax izquierdo, fracturas costales múltiples, líquido laminar perihepático, hemoperitoneo en la pelvis y contusiones en todo el cuerpo, ante lo cual se le prestaron los primeros auxilios en el hotel y luego la derivaron a un centro de urgencia denominado "Hospiten Cancún", hospital en el cual le



efectuaron diversos exámenes y tratamientos médicos, ocasión en que con fecha 27 de Enero se presentó un representante de Turismo Cocha, quien, al saber que los costos médicos ascendían a la suma de US \$ 5921,44 dólares, manifestó, sin señalar fundamento, que no cubrirían dichos gastos, por lo cual la factura hospitalaria debía ser cancelada por ellos, en circunstancias que el accidente se encontraba totalmente cubierto por el plan Global Inclusion Charter, contratado con la denunciada, el cual contemplaba una cobertura con un tope máximo de US \$ 6.000 dólares. En vista de ello la denunciante Donoso debió pagar los dineros cobrados por el hospital, a través de su tarjeta bancaria, pero al quedar imposibilitada de seguir solventando los gastos del hospital, no le quedó más remedio que regresar a Santiago la noche del 28 de Enero de 2013, a riesgo de su vida, y al llegar, desde el aeropuerto, se dirigió a la Clínica Dávila, donde se le efectuaron los exámenes médicos pertinentes y la estabilizaron.

A fs. 3 y 37 el denunciante **ARAVENA**, reiterando lo declarado por la denunciante Donoso, añade que mientras acompañaba a aquélla en la clínica, fue detenido, sin pruebas, por la Policía Municipal de Cancún, la cual en la madrugada del 27 de Enero lo entregó a la Policía Judicial, que lo mantuvo detenido por 48 horas, sin comida ni derecho a una llamada telefónica, Policía que, debido a la negativa de entregarles el dinero que a título de extorsión le solicitaba, con fecha 28 de Enero lo llevó a la Cárcel Los Cerezos de Cancún y encerrado en una celda de castigo, acompañados de reos de máxima peligrosidad, todo ello en conocimiento de Turismo Cocha, tanto que en la cárcel fue visitado por un representante de la empresa, pero sólo para entregarle algunas pertenencias que tenía en el hotel, incluida la tarjeta de crédito, quien no le prestó asistencia legal alguna ni concurrió al pago de la fianza. Ya en la cárcel pudo contactarse con la Embajada de Chile, específicamente con la Vicecónsul, quien logró que fuere puesto a disposición de un Juez, el que decretó su libertad con fecha 8 de Febrero de 2013, previo pago de una fianza de US \$ 1333 dólares. Por último, con fecha 10 de Febrero de 2013, pudo volver a Chile en vuelo básico, con dinero pagado desde Chile, por lo cual el pasaje turístico contratado y pagado no fue utilizado.

A fs. 29 la denunciada, **TURISMO COCHA S. A.**, niega los cargos y expresa que no ha cometido infracción alguna a la normativa indicada, declarando que la noche del 26 de Enero, dos días antes del regreso, el denunciante Aravena



informó telefónicamente a la recepción del hotel que su acompañante, la denunciante Donoso, necesitaba asistencia médica debido a que había sufrido una caída en su habitación (la 437), subiendo a ella la doctora del hotel para prestarle atención, encontrándose con la sorpresa de que la pasajera Donoso yacía tendida en el suelo entre vidrios, escombros de un ventanal roto y otros destrozos causados en la habitación, puesto que no se había tratado de un accidente o una caída, sino que de una fuerte pelea en que Aravena la había agredido físicamente, tanto que la pasajera mostraba claro signos de haber sido golpeada de puños y pies en la cara y caja torácica, acusando un fuerte dolor en las costillas. La profesional le prestó la asistencia médica de urgencia y la hizo trasladar al recinto médico privado Hospiten Cancún, donde se le diagnosticaron lesiones de diversa consideración y gravedad, entre ellas, fractura de tres costillas y contusiones en su rostro y tórax y fue ella misma quien informó al personal médico que había sido agredida por su pareja, Aravena, en un cuadro de violencia doméstica, en atención a lo cual el personal, por mandato legal, llamó a la Policía, la que al llegar tomó declaración a la lesionada, reiterando su acusación en contra de Aravena y solicitando que fuere detenido, en vista de lo cual la Policía lo ubicó en las dependencias de Hospiten, procediendo a detenerlo y a trasladarlo a la unidad policial, acusado del delito de lesiones en contexto de violencia doméstica. Señala que a primera hora del 27 de Enero, un representante suyo, al ser informado de lo que había ocurrido, concurrió al recinto hospitalario, donde se entrevistó con ella, se impuso de su estado médico y emocional, escuchó su relato de lo ocurrido y le ofreció ayuda para recuperar sus efectos personales como billetera, tarjeta de crédito, pasaporte, ropa limpia, etc., lo cual efectivamente hizo con posterioridad, además de informar a la Agencia en Chile de lo ocurrido. Dicho representante, además, tomó contacto con la compañía prestadora Universal Assistance para los efectos de la cobertura de los gastos médicos, pero fue informado que la cobertura sólo opera en casos de accidente o enfermedad, mas no en casos de autolesiones ni violencia intrafamiliar, todo ello descrito en el documento Condiciones Generales del Servicio. En suma, la agencia prestó a la lesionada toda la ayuda posible, asegurándose de su embarque en el vuelo programado y que sus familiares le estuvieran esperando en el aeropuerto de Santiago. Además, el representante de la denunciada acudió a la unidad policial en que se encontraba detenido el agresor, a fin de interiorizarse de su estado de salud, entregarle efectos personales, además



de informarle que la asistencia legal cubierta por el servicio de asistencia en viaje es para casos de accidente, pero no cubre la comisión de delitos, como se especifica en el documento respectivo.

A fs. 3 y siguientes y basado en estos hechos, los denunciados individualizados dedujeron acción civil en contra del proveedor también individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle a la demandante Donoso Guerrero la suma de \$ 2.990.105.- (correspondiente a gastos médicos) y al demandante Aravena Carrasco la suma de \$ 673.165.- (por concepto de la fianza que debió pagar para obtener su libertad), y, además, una indemnización de \$ 25.000.000.- a cada uno por concepto de daño moral, total demandado \$ 53.663.270, más reajuste, intereses y costas, cuya notificación consta a fs. 20.

Con fecha 9 de Octubre de 2013, a fojas 141 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual los actores procedieron a ratificar las acciones entabladas, solicitando que sean acogidas, con costas, en tanto que la parte denunciada y demandada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia, que la denuncia sea declarada temeraria y, en definitiva, el rechazo de las acciones incoadas en su contra, con costas.

En cuanto a prueba testimonial los actores presentaron a la testigo Priscilla Jesús Aravena Carrasco, quien declaró a fs. 141 y siguientes, en tanto que la denunciada presentó al testigo Juan Manuel Paz Vega, el que depuso a fs. 144 y siguientes.

En cuanto a prueba documental, ambas partes rindieron la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada y analizada.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a las tachas:

1º) Que la denunciada tachó a fs. 141 a la testigo **Aravena**, presentado por los actores, invocando la causal de inhabilidad contemplada en el N° 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por ser hermana del actor Aravena.



2º) Que la citada testigo reconoce que efectivamente tiene esa calidad respecto de quien la presenta, circunstancias en las cuales no cabe sino acoger la tacha deducida en su contra, además que, por otra parte, se trata de una testigo de oídas a la que no le constan personalmente los hechos sobre los que depone, motivo por el cual escasamente podría aportar para su esclarecimiento.

3º) Que los denunciantes tacharon a fs. 144 al testigo **Paz**, presentado por la denunciada, invocando las causales de inhabilidad señaladas en los N°s 4 y 5 del artículo 358 del Código citado, es decir, por mantener un vínculo de subordinación y dependencia respecto de la parte que la presenta, a la que le presta servicios remunerados.

4º) Que si bien el testigo cuestionado reconoce que efectivamente es trabajador dependiente y remunerado de la empresa Turismo Cocha S. A., este Tribunal, ponderando los hechos y argumentaciones de las partes, estima que el testigo cuestionado, no obstante la dependencia señalada, en razón de su cargo tenía conocimiento mejor que nadie de los hechos investigados en la presente causa y, es más, en ellos le cupo, a mayor abundamiento, activa participación en los mismos procurando ayudar a la lesionada Donoso, motivo por el cual estima del caso rechazar la tacha deducida en su contra, además que las relaciones con su empleadores se encuentran establecidas en un contrato de trabajo, amparado por la legislación laboral que le otorga una serie de derechos, garantías y resguardos que le protegen frente a su empleador.

En cuanto al fondo:

5º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **TURISMO COCHA S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

6º) Que los actores sostienen, en lo que respecta a la denunciante, Donoso, que estando haciendo uso del programa turístico contratado y hospedados en el hotel Riu Caribe de Cancún, México, ésta, subiendo las escaleras del hotel camino hacia su habitación, resbaló y cayó estrepitosamente, sufriendo lesiones de consideración, tanto que debió ser internada en un hospital privado de Cancún, añadiendo que, pese a que estaba contratado, la empresa se negó a asumir el costo de la hospitalización, ascendente a la suma de \$ US \$ 5932,44 dólares, que debió ser solventado por ella misma.



En cuanto al denunciante Aravena expresan que, sin motivos ni pruebas, fue detenido por la policía, terminando en una cárcel con reos peligrosos, hasta que un Juez, al cabo de varios días y gracias a la intervención de la Vicecónsul de Chile, decretó su libertad, previo pago de una fianza de US \$ 1333 dólares, sin que la denunciada, pese a estar contratado, le brindara asistencia legal ni concurriera al pago de la fianza, debiendo asumirlo su familia de Chile, pudiendo regresar al país recién el día 10 de Febrero de 2013.

7º) Que la denunciada niega que las lesiones hayan sido causadas con motivo de una caída, de un accidente, sino que, en verdad, fueron causadas en la habitación de los pasajeros, debido a golpes propinados por el actor Aravena, dentro de un contexto de violencia intrafamiliar, lo que constató la doctora del hotel al subir a la habitación, llamada por Aravena, encontrándose que la pasajera yacía tendida en el suelo entre vidrios rotos, escombros de un ventanal roto y otros destrozos causados en la habitación y con claros signos de haber sido golpeada de pies y puños en la cara y caja torácica, es decir, como consecuencia de un delito, tanto que Aravena fue detenido acusado de ser autor del mismo, lo que, evidentemente, no se encuentra cubierto con los seguros contratados, puesto que ellos operan solamente en caso de accidentes o enfermedades.

8º) Que, conforme al artículo 1968 del Código Civil, incumbe a los actores acreditar los fundamentos fácticos de las acciones que han estimado del caso ejercitar en estos, autos, esto es, en lo fundamental y básico, que la denunciante Donoso sufrió un accidente, una caída, y que sus lesiones fueron producto de ese accidente, puesto que a partir de ese supuesto se generaba para la agencia denunciada la obligación correlativa de solventar los gastos médicos y, eventualmente, los de orden legal.

9º) Que los denunciantes han sido remisos en asumir dicha carga procesal, puesto que no han rendido testimonial en tal sentido ni otras pruebas idóneas. Luego, no han acreditado que las lesiones (y sus consecuencias) hayan sido producto de una caída, esto es, de un accidente, amparado por las Condiciones Generales del Servicio contratado.

10º) Que, por el contrario, existen en autos numerosos otros antecedentes que apuntan en sentido inverso, como los siguientes: Parte Informativo de fs. 100, emanado de la Secretaría Municipal de Seguridad Pública y Tránsito de Cancún, México; Comunicación de Siniestro Resp. Civil de fs. 115, emanado del Director



del Hotel Riu Caribe; Reporte de Seguridad de fs. 117, emanado del agente que concurrió a la habitación de los denunciante, todos los cuales dan cuenta, no de una caída en las escaleras, sino que de un episodio de violencia intrafamiliar registrado al interior de la habitación de los huéspedes.

11º) Que, en el mismo sentido, cabe señalar las fotografías rolantes a fs. 137 y 138, correspondientes al interior de la habitación, en que se aprecia manchas de sangre en la cama, así como a la denunciante Donoso conmocionada y con sangre.

12º) Que a ese mismo respecto, a juicio del Tribunal es particularmente importante el atestado de fs. 144 y siguientes del testigo Juan Manuel Paz Vega, cuya presencia en el lugar mismo de los hechos resulta incuestionada, asistiendo y ayudando en todo momento a la lesionada, según, por lo demás, ella misma lo reconoce en la absolución de posiciones de fs. 183 y siguientes, testigo el cual reitera que las lesiones fueron causadas en virtud de agresión física de parte del denunciante Aravena en la habitación del hotel, hechos que, si bien no presencié, le fueron relatados por la propia afectada en el centro hospitalario a que había sido trasladada, además que concurrió a la habitación del hotel, apreciando el desorden en su interior, las sábanas con sangre, el pestillo del seguro del ventanal roto, el closet con tablas quebradas y un espejo cercano a la puerta, trizado.

13º) Que, por otro lado, si bien es efectivo que en el proceso judicial respectivo la Justicia mexicana dictó auto de sobreseimiento en la causa incoada, según consta de fs. 87 y 88, es lo verdadero, según consta de los mismos, que ello no fue por ausencia de antecedentes en su contra, sino que tal determinación judicial fue adoptada únicamente en razón de que medió el perdón de la ofendida, la denunciante Donoso, perdón el cual, conforme a la legislación mexicana, pareciera tener, en estos ilícitos, el mérito suficiente para tal efecto.

14º) Que denunciado y actores absolviéron posiciones en autos (fs.157, 169 y 183), pero dichas diligencias no aportaron antecedentes que alteren lo concluido en los motivos precedentes, siendo sí de destacar la de la denunciante Donoso en cuanto admite la presencia, intervención y ayuda del testigo Paz en estos hechos, corroborando el mérito que el Tribunal asignó a su atestado.

15º) Que por estas motivaciones y pese a que a que está fuera de toda duda que dicha denunciante efectivamente experimentó lesiones, conforme, por ejemplo a los documentos de fs. 58 a 62 y al informe médico de fs. 67, no cabe sino concluir, se reitera, que los actores no acreditaron que dichas lesiones provengan



de un accidente, una caída, según señalan, circunstancias en que habrían quedado amparados por los seguros contratados, no siendo el caso, motivo por el cual procede rechazar la denuncia referida.

16º) Que, asimismo, procede rechazar la acción civil también deducida, por ser contraria e incompatible con la decisión contravencional precedente.

17º) Que el Tribunal no hará lugar a la solicitud de la denunciada en orden a declarar temeraria la denuncia, por estimar que no reúne esas características.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el art. del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

**EN CUANTO A LA TACHA:**

-Que se acoge la tacha deducida por la denunciada a fs. 141 respecto de la testigo Priscilla Jesús Aravena Carrasco, presentado por los actores.

- Que se rechaza la tacha deducida a fs. 144 por la parte denunciante respecto del testigo Juan Manuel Paz Vega, presentado por la parte denunciada.

**EN CUANTO AL FONDO:**

- Que se rechaza la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 3 y siguientes.

- Que se rechaza la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 3 y siguientes, sin costas por estimar el Tribunal que hubo motivos plausibles para litigar.

- Que se rechaza la solicitud formulada por la denunciada a fs. 49 y 50 en orden a declarar temeraria la denuncia.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-

**ROL Nº 11.335-2013-8.**

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



**Las Condes, tres de Febrero de dos mil catorce.-**

Certifíquese lo que corresponda.

**Las Condes, 03 de Febrero de 2014.-**

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA DE FOJAS 190 A 197 DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

**Causa rol N°11.335 -8- 2013.-**

*Polu G*



**Las Condes, 4 de Febrero de 2014.-**

Notifiqué por c.c. la resolución precedente a J. Alarcón y C. Minoletti.

