

Padre Hurtado, a lunes, veinticuatro de marzo de dos mil catorce.-

VISTOS:

A.- La Denuncia Infraccional y Demanda Civil de fs. 1 y sgtes., interpuesta con fecha 22 de Agosto de 2013, por **FABIÁN HERNÁN MEZA TORO, Chileno, Casado, factor de comercio, domiciliado en Calle Marie Curie Nº 826, comuna de Padre Hurtado**, quien deduce denuncia infraccional y demanda civil en contra de **TURISMO COCHA S.A., RUT. Nº 81.821.100-7, representada legalmente por MARIO FUENZALIDA KESLER, ambos con domicilio en Avenida El Bosque Norte Nº 0430, comuna de Las Condes**, en atención a lo siguientes hechos:

1.- Que a mediados del mes de enero de 2013, y por motivos de comodidad se contactó por medio electrónico desde su domicilio ubicado en la comuna de Padre Hurtado, con una ejecutiva de ventas a distancia de la denunciada y querellada infraccional de nombre Cecilia Morales S., para contratar servicio de la agencia de viajes denominada Turismo Cocha S.A., ya que con mucho esfuerzo junto a su familia, habían planificado realizar un viaje de placer a Brasil, a partir del día 24 de febrero de 2013 hasta el día 03 de Marzo de 2013.

2.- La querellada le ofreció una serie de posibilidades, y decidieron tomar un programa turístico o paquete turístico a Brasil, que incluía pasaje aéreo, traslados, alojamiento en hotel categoría turista, llamado Victoria Palace, media pensión, todo por un valor de \$ 3.417.024.- (tres millones cuatrocientos diecisiete mil veinticuatro pesos). La agente de ventas antes señalada le solicitó los antecedentes de las personas de su grupo familiar que viajarían, los que en total eran siete personas, incluido su hijo menor de 7 meses a esa fecha de nombre Martín Baltazar Meza Olivares. Que la misma empresa Turismo Cocha S.A., se encarga de vender el paquete o programa turístico, ya que ellos son expertos en esa materia y rubro, el paquete turístico lo pagó a través de transferencias electrónicas desde sus cuentas bancarias. Dicha empresa le emitió los ticket electrónicos con los itinerarios de vuelo, traslado y conjuntamente con ello, se contactaban vía correo electrónico, como fue la tónica durante toda la tramitación de su paquete turístico, en cada correo en la parte inicial indicaba literalmente: "EN CASO DE VIAJAR CON AMBOS PADRES, DEBEN PORTAR LIBRETA DE MATRIMONIO". Que además pagó la totalidad de la tarifa señalada, y que jamás se emitió una boleta de servicios por ello. Que Turismo Cocha S.A., se encargó de toda la tramitación con los distintos operadores.

3.- Que el día 24 de Enero de 2013, y luego de muchos email, se presentaron oportunamente en el aeropuerto Arturo Merino Benítez, con toda la documentación en regla y al día, de acuerdo a lo señalado por Turismo Cocha S.A. Al pasar por Policía Internacional no hubo problemas con sus hijos de matrimonios anteriores, ni tampoco con el hijo del matrimonio anterior de su cónyuge, el problema se produjo con el hijo en común de 7 meses de edad, quien no podía salir del país, por no contar con cédula de identidad. Dicho documento nunca les fue mencionado por la agente de ventas y en cada correo recibido por ella u otras dependientes de dicha empresa solo señalaban que *bastaba con la libreta de matrimonio o el certificado de nacimiento del menor*.

Deduca en el mismo libelo, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor Turismo Cocha S.A., por la suma total de \$ 17.417.024.- desglosados en \$ 3.417.024.- por concepto de daño directo y \$ 14.000.000.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas;

B.- Que, en el mismo libelo la parte querellante y demandante acompaña documentos formándose un cuaderno separado de documentos que rolan a fs. 1 y sgtes., consistentes en:

a) Ticket electrónico con logo de Panamericana Turismo Ltda., con itinerario de vuelos de su hijo Martín Balatazar Meza Olibjvares de 7 meses de edad a esa fecha.

b) Voucher electrónico Nº 154472 con logo de Panamericana Turismo Ltda., para Lan Airlines con itinerario de vuelos del grupo familiar restante.

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PADRE HURTADO

- c) Voucher electrónico N° 154473 con logo de Panamericana Turismo Ltda., para traslado aeropuerto-hotel en Brasil y Voucher electrónico N° 154474 con logo de Panamericana Turismo Ltda., para traslado hotel-aeropuerto en Brasil.
- d) Voucher electrónico N° 154475 con logo de Panamericana Turismo Ltda., para hospedaje de su grupo familiar en Hotel Victoria Palace en Brasil.
- e) Un dossier de email que dan cuenta de la tramitación electrónica del contrato de prestación de servicios por parte del actor de autos y TURISMO COCHA S.A., desde sus inicios de fecha 16 de enero de 2013 hasta el día 24 de febrero de 2013, fecha ésta última en la que no pudo embarcarse por lo señalado en el acápite de la presentación. Así como las alegaciones posteriores con la demandada y que dan cuenta hasta la fecha 02 de mayo de 2013.
- f) Informe de Procedimiento de Mediación del SERNAC, referencia: 6775035, a cargo del funcionario abogado de dicho organismo, señor Juan Carlos Benito Medina Vargas.
- g) Informe de Procedimiento de Mediación del SERNAC, referencia: 6775035, en donde se da cuenta del cierre del caso porque el proveedor TURISMO COCHA S.A., no acogió dicha solicitud de mediación de fecha 19 de marzo de 2013.
- h) Un dossier de fotocopias simples a color de cédulas de identidad de los padres, de los hijos mayores de 18 años, de los hijos menores de edad con permiso notarial de padre ausente y textual como señalan todos los correos emitidos por la demandada, que el menor acompañado por ambos padres debe acompañar y tener a la vista la libreta de matrimonio y/o certificado de nacimiento, el que se acompaña en fotocopia color simple.

C.- Que asimismo, acompañó con citación de la contraria, los siguientes documentos:

- a) Certificado de nacimiento de Cristóbal Andrés Meza Campos, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, de fecha 21 de enero de 2013.
- b) Certificado de nacimiento de Habib Yiries Nato Jadue Olivares, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, de fecha 21 de enero de 2013.
- c) Certificado de nacimiento de Martín Baltazar meza Olivares, emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación, de fecha 27 de septiembre de 2012.
- d) Fotocopia legalizada ante Notario público de Calama, doña Ana Bonet Cornejo, de la libreta de matrimonio, para el efecto, de fecha 15 de abril de 2013.
- e) Autorización para viajar y salir del país, extendido por don Yiries Even-Yiries Saba Jadue Pavéz, en favor de su hijo Habib Yiries Nato Jadue Olivares, en compañía de su madre doña Karina Olivares Caballero, extendido ante el Notario Público de Viña del Mar don Juan José Veloso M. de fecha 08 de enero de 2013.
- f) Solicitud para salir del país del menor Cristóbal Andrés Meza Campos, tramitado ante el tribunal de Familia de Calama, por su padre el actor de autos don Fabián Hernán Meza Toro, fecha de resolución 31 de enero de 2013, misma fecha queda firme y ejecutoriada.

D.- Que la demanda de autos, fue debidamente emplazada conforme a certificaciones hechas a fs. 10-11;

E.- Que, a fs. 20-21, se lleva a cabo la audiencia de contestación y prueba, celebrada con fecha 16 de Octubre de 2013, con la comparecencia de la parte querellante y demandante civil de FABIÁN HERNÁN MEZA TORO, representado por su abogado, don LUIS ALBERTO ANDRADES MEZA, y de la parte querellada y demandada civil de TURISMO COCHA S.A., representada por el abogado, doña CONSTANZA MINOLETTI CLARAMUNT, en la que no se produce conciliación, se ratifican la querella y demanda, y la parte demandada viene en contestar la misma por escrito, la que se tiene como parte integrante de la audiencia;

F.- Que en la misma audiencia, la parte querellante y demandante reiteró documentos acompañados y que rolan a fs. 1 y sgtes., del Cuaderno de Documentos.

G.- Que, por su parte, la parte querellada y demandada acompañó con citación los siguientes documentos:

- 1.- Copia de los Vouchers aéreos terrestre y hoteleros contratados por medio de la agencia.-

**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PADRE HURTADO**

- 2.- Copia de correos electrónicos enviados por la agencia al denunciante adjuntando los vouchers y advirtiéndolo la necesidad de contar con documentación de viaje pertinente, y entregando por escrito las condiciones generales de contratación
- 3.- Copia de correos electrónicos enviados por la agencia al denunciante dando respuesta a su solicitud de devolución del precio de los servicios.
- 4.- Copia de correos electrónicos enviados por la agencia al denunciante poniendo a su disposición la devolución de los impuestos.
- 5.- Copia de correos electrónicos entre personal de la agencia dando cuenta de la devolución de los impuestos y de la respuesta del hotel a la solicitud de devolución del precio del servicio hotelero.
- 6.- Copia del acuerdo modificadorio del anexo del acuerdo sobre documentos de viaje de los estados partes del Merco Sur y estados asociados, señalado los documentos de viaje necesarios según la nacionalidad para viajar entre los países miembros y asociados del merco Sur.
- 7.- Impresión de documento obtenido en la web ley fácil del Congreso nacional guía legal sobre salida de los menores al extranjero.
- 8.- Impresión de documento obtenido en la web de la policía de investigaciones de Chile, que contiene información sobre salida de menores al extranjero.
- 9.- Impresión de documento obtenido en la web Chile atiende red multinacional del Estado, sobre información de salida de menores al extranjero.
- H.- Que, los Arts. 1º, 7º y sgtes., 17º y sgtes. de la Ley Nº 18.287, que establecen el procedimiento aplicable a las causas por contravenciones y las materias de orden civil que sean de competencia de los Juzgados de Policía Local;
- I.- Que, el artículo 50 y sgtes., de la Ley Nº 19.496, que establecen el procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley que sean de competencia de los Juzgados de Policía Local;

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

I) En el aspecto infraccional.

Primero: Que se ha puesto en conocimiento de este Tribunal un asunto que el denunciante estima que tiene el carácter de infracción a la Ley Nº 19.496, "Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores";

Segundo: Que, la Ley Nº 19.496, consagra un cuerpo de normas de naturaleza abierta y francamente proteccionista de los derechos de los consumidores, asumiendo que las relaciones entre Consumidores y Proveedores no son igualitarias ni equilibradas, de allí que el Estado deba intervenir, inclusive con un órgano o servicio público ad hoc, para lograr un equilibrio y la protección de aquella parte mas débil en la relación;

Tercero: Que el artículo 3º de la citada Ley Nº 19.496, señala que son derechos y deberes del consumidor, letra a) la libre elección del bien o servicio; letra b) el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; letra e) el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;

Cuarto: Que en su artículo 12, señala que, 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 servicios;

Quinto: Que en su artículo 23, señala que, comete infracción a las disposiciones de la referida 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;

**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PADRE HURTADO**

Sexto: Que, el Artículo N° 24 inciso 1° de la Ley N° 19.496, dispone que las infracciones a la misma serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente. Y en el inciso último indica que, para la aplicación de las multas señaladas en esta ley, el tribunal tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, el grado de negligencia en que haya incurrido el infractor, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor;

Séptimo: Que, el Artículo 25 de ley referida, dispone que será de responsabilidad por incumplimiento, el que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, de instalación, de incorporación o de mantención será castigado con multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales. El proveedor no podrá efectuar cobro alguno por el servicio durante el tiempo en que se encuentra interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el precio del servicio en la proporción que corresponda;

Octavo: Que, el Artículo N° 61 de la ley referida, señala que las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal;

Noveno: Que, analizados los antecedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, este Tribunal concluye que, la demandada TURISMO COCHA S.A., incurrió en infracción a los artículos 3, 12, y 23 de la Ley N° 19.496, "Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores" y que conforme al Artículo 25 del mismo texto legal, se castiga con una multa de hasta 150 unidades tributarias mensuales;

II) En el aspecto civil:

Décimo: Que, ha sido determinada la responsabilidad infraccional en los hechos denunciados en autos de TURISMO COCHA S.A., razón por la cual corresponde determinar su responsabilidad civil, conforme a lo dispuesto en Ley N° 19.426, "Sobre protección de los derechos de los consumidores;

Décimo Primero: Que, FABIÁN HERNÁN MEZA TORO, a fs. 1 y sgtes., dedujo demanda civil en contra de TURISMO COCHA S.A., por un monto total de \$ 17.417.024.- desglosados en \$ 3.417.024.- por concepto de daño directo y \$ 14.000.000.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas, demanda que fue debidamente emplazada, conforme a certificaciones hechas a fs. 10 y 11;

Décimo Segundo: Que, conforme a dichos antecedentes y en ejercicio del derecho que me confiere el Artículo 14 de la Ley 18.287, se regula prudencialmente en la suma de \$ 3.417.024.- el perjuicio producido al demandante por concepto de daño directo, y se rechaza la demanda en aquella parte que pretende el pago de daño moral, por no haber sido probados tales perjuicios, por lo que TURISMO COCHA S.A. deberá pagar al demandante FABIÁN HERNÁN MEZA TORO, la suma total de \$ 3.417.024.- sin reajustes ni intereses.

SE DECLARA:

UNO: QUE SE CONDENA A TURISMO COCHA S.A., RUT. N° 81.821.100-7, representada legalmente por MARIO FUENZALIDA KESLER, ambos con domicilio en Avenida El Bosque Norte N° 0430, comuna de Las Condes, al pago de una multa equivalente a *Ocho Unidades Tributarias Mensuales*, al valor de ésta en la fecha del pago, a beneficio fiscal, en su calidad de responsable de Infracción a las normas contenidas en los artículos 3, 12, y 23 de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.- Si, no pagare la multa impuesta dentro del quinto día ejecutoriado el fallo, sufrirá por vía de sustitución y apremio un día por cada quinto de Una Unidad Tributaria Mensual, despachándose la orden correspondiente.-

DOS: QUE SE HACE LUGAR a la demanda civil deducida a fs. 1 y sgtes., por FABIÁN HERNÁN MEZA TORO, en contra de TURISMO COCHA S.A., sólo en cuanto al daño y se rechaza la demanda en aquella parte que pretende el pago de daño moral, por no haber sido probados tales perjuicios. y se le condena a pagar al actor, una

**JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
PADRE HURTADO**

indemnización ascendente a la suma de \$ 3.417.024.- (tres millones cuatrocientos diecisiete mil veinticuatro pesos).- por concepto de indemnización, sin intereses ni reajustes.-

TRES: QUE LA PARTE DE TURISMO COCHA S.A., DEBERÁ PAGAR LAS COSTAS DEL PRESENTE PROCESO.-

NOTIFÍQUESE, ANÓTESE, REGÍSTRESE.- REMÍTASE COPIA DEL PRESENTE FALLO AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.-

Dictada por, don **LUIS CASTILLO ORELLANA**, Juez Subrogante.-

Secretario (S)



LCO/CMR/aho