

Providencia, a tres de marzo de dos mil catorce.

**VISTOS**

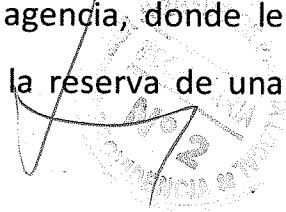
La denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 93 por **MAURICIO ABEL MENDOZA QUINTEROS**, ingeniero financiero, domiciliado en Francisco Goya 7568, Huechuraba, contra **TERRACLUB VIAJES**, representada por el administrador del local o jefe de oficina, Osvaldo Ibarra Salas, ambos domiciliados en Bermann 618, San Miguel, según presentación de fojas 150, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que en enero de 2013 se comunicó con la empresa Terraclub Viajes con el fin de adquirir un paquete completo para 7 personas en Punta Cana, desde el 2 al 9 de marzo. Cuando adquirió el paquete, la ejecutiva de Ventas Claudia Rodríguez le señaló que debía cancelar a más tardar al día siguiente para no perder la reserva del hotel, lo que se materializó el 31 de enero de 2013, por un total de US\$11.123. El comprobante por parte de la empresa llegó el 4 de febrero.

Después de insistir varias veces para que le enviaran los voucher de los servicios, esto se realizó el 14 de febrero, percatándose que los pasajes de avión sólo estaban reservados y no confirmados. Al hacer presente a la ejecutiva la situación, le señaló que "...son parte de un bloqueo que se baja a sistema 3 días antes para proceder a check in con 36 horas de antelación...". Sin embargo, los pasajes no se liberaban, siendo informado el 1 de marzo, por COPA, que la reserva ya se había anulado porque quedaban menos de 24 horas para el viaje y no se habían cancelado los pasajes. Por su parte, la ejecutiva le informó que la aerolínea había sobrevendido los asientos y se habían perdido los pasajes pese a estar reservados. Luego se le informa que se habían conseguido pasajes en Avianca para las mismas fechas iniciales.

Agrega que al llegar a Punta Cana, le informan en la recepción del hotel que no se encontraba la reserva hecha por la agencia, por lo que inmediatamente llamó al teléfono de emergencia de la agencia, donde le informaron que sí existía la reserva, encontrándose sólo la reserva de una

151  
cuenta  
ante  
ces



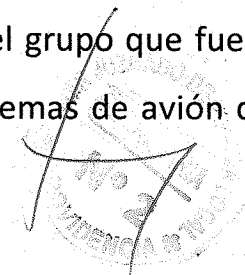
habitación triple que habían pedido y que no estaba cancelada. Finalmente debe pagar nuevamente la estadía del grupo en el hotel.

Una vez en Santiago, trató de solucionar el tema con la agencia, solicitando la devolución del dinero cancelado, lo que nunca se materializó, pese a que el denunciado le manifestaba que tenía la intención de llegar a un arreglo.

Enuncia que Terraclub Viajes infringió los artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 93 por **MAURICIO ABEL MENDOZA QUINTEROS** contra **TERRACLUB VIAJES**, antes individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a las cantidades, solicita por daño emergente la suma de \$3.669.487 (tres millones seiscientos sesenta y nueve mil cuatrocientos ochenta y siete pesos), lo que se desglosa en lo siguiente: \$3.413.876 correspondiente al alojamiento en el hotel, que ya había sido cancelado; \$78.948 correspondiente a los gastos de comisión del banco; \$163.464 del interés rotativo cobrado por el banco por el no pago de lo facturado el mes anterior, hasta la fecha en que el proveedor le cancele, a una tasa de 4,68% mensual; \$13.199 correspondiente a los gastos de celular incurridos en la comunicación con la agencia desde Punta Cana; y, todo gasto futuro que se produce después de presentar la demanda, por el no pago de lo adeudado. Asimismo, solicita por daño moral la suma de \$7.500.000 (siete millones quinientos mil pesos), lo que se desglosa de la siguiente manera: \$1.000.000 por encontrarse sobre endeudado; \$1.000.000 por el mal dormir ocasionado por la incertidumbre de la devolución del dinero; \$2.000.000 debido a la imposibilidad de concretar unas vacaciones que estaban programadas con su pareja para fines de junio de 2013, debido a los problemas económicos; y \$500.000 para cada miembro del grupo que fue a Punta Cana por la incertidumbre ocasionada por los problemas de avión de

152  
Cento  
Cento  
100



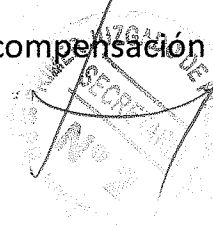
los últimos 2 días antes del viaje y por el mal rato al llegar al hotel. Todas estas cantidades más reajustes, intereses y costas.

**CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

**EN LO INFRACCIONAL:**

- 1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 148 y siguientes, con la asistencia de la parte de Mauricio Mendoza Quinteros y en rebeldía de la parte de Terraclub Viajes. La parte denunciante ratificó sus acciones.
- 2.- Que la parte denunciante acompañó, entre otros, los siguientes documentos:
  - Copia de voucher emitido por Terraclub Viajes a nombre de Mauricio Mendoza, que incluye los servicios contratados, esto es: 7 noches de alojamiento, traslado aeropuerto-hotel-aeropuerto y reservas de pasajes Santiago-Punta Cana-Santiago en Copa Airlines para los miembros del grupo, rolantes a fojas 2 a 9.
  - Copia de reservas de pasajes Santiago-Punta Cana-Santiago en Avianca, para el grupo, que rolan a fojas 10 a 15.
  - Comprobantes de 3 Ingresos de Dinero emitidos por Terraclub Viajes el 31 de enero de 2013, por un monto de \$2.230.560, \$1.554.240 y \$1.554.240, respectivamente, con sus respectivos comprobantes de pago a través de Webpay, correspondientes a los miembros del grupo que viajaba, rolantes a fojas 17 a 23.
  - Comprobantes de pago de estadía en Hotel Ocean Blue & Sand entre los días 2 y 9 de marzo de 2013, que rolan a fojas 25 a 29.
  - Copias de correos electrónicos intercambiados entre las partes, que dan cuenta de las distintas fechas propuestas para el reembolso de lo adeudado, lo que nunca se materializó, rolantes a fojas 31 a 69.
  - Correo electrónico de fecha 29 de abril de 2013, que rola a fojas 71, enviado por Osvaldo Ibarra, de Terraclub, a Mauricio Mendoza, en el que propone devolver los gastos de hotel en dos fechas, la primera el 15 de mayo y la segunda el 31 de mayo. Asimismo, ofrece como compensación por las

153  
costo  
renta  
1001



154  
cuenta  
auto  
y cred.

molestias derivadas del retraso en la devolución del dinero un viaje para dos personas a Río de Janeiro con pasajes, hotel, traslados y tasas de embarque incluidas; propuesta que nunca se cumplió.

- Estados de cuenta de tarjetas de crédito de Mauricio Mendoza, que dan cuenta de los pagos realizados a Terraclub Viajes el 31 de enero de 2013 y los pagos realizados luego al Hotel Ocean Blue los días 2 y 3 de marzo de ese año, rolantes a fojas 73 a 92.

- Copias de correos electrónicos que dan cuenta que la propuesta de fecha 29 de abril de 2013 nunca se llevó a efecto, existiendo intentos posteriores de dar cumplimiento a lo prometido, lo que tampoco tuvo resultados positivos. Estos correos se encuentran adjuntados a fojas 104 a 137.

3.- Que la parte denunciante presentó el testimonio de Bárbara Cecilia Zurita Rubio, a fojas 148 y 149, cuyos dichos son contestes con los de la parte que la presentó.

4.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que efectivamente Mauricio Mendoza contrató los servicios de la Agencia Terraclub Viajes, el día 31 de enero de 2013, pagando un paquete para 7 personas para viajar a Punta Cana entre el 2 y el 9 de marzo de 2013, el que incluía pasajes Santiago-Punta Cana-Santiago, traslados y hotel.

- Que al llegar a Punta Cana el día 2 de marzo de 2013, el hotel sólo tenía reservada una habitación triple, que no se encontraba cancelada, no existiendo reservas para los otros miembros, razón por la cual el denunciante debe pagar nuevamente la estadía del grupo; monto que nunca fue devuelto por Terraclub al actor.

5.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que Terraclub Viajes, con ocasión de los hechos denunciados, fue negligente en la prestación del servicio contratado, causando menoscabo al consumidor, al no cumplir con lo pactado, según lo razonado en el considerando anterior, infringiendo lo establecido en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, razón por la cual hará lugar a la denuncia.

SECRETARÍA DE JUSTICIA  
SECRETARÍA DE DEFENSA

**EN LO CIVIL:**

6.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a Terraclub Viajes da origen a la indemnización de perjuicios, a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2.314 y siguientes del Código Civil y 50 inciso 1º y 2º de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

7.- Que no obstante lo señalado en el considerando precedente, y para los efectos de determinar la indemnización de perjuicios demandada, hay que distinguir los conceptos aludidos en el escrito de fojas 93 y siguientes de autos a saber:

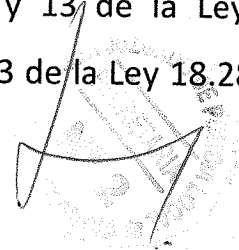
7.1.- El demandante pidió la suma de \$3.669.487 (tres millones seiscientos sesenta y nueve mil cuatrocientos ochenta y siete pesos) por concepto de daño emergente. En este caso, el demandante probó en su naturaleza y monto el perjuicio reclamado según documentos acompañados a fojas 25 a 29 y estados de cuenta de tarjeta de crédito de fojas 73 a 92, todo lo cual servirá para fijar de modo prudencial el monto efectivo de los perjuicios reclamados.

7.2.- Asimismo, solicitó la suma de \$7.500.000 (siete millones quinientos mil pesos) por daño moral. El daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, y en general, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento dañoso. En este caso, existió a juicio del Tribunal, un daño moral que tiene un nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así, la conducta infraccional imputada en el considerando quinto, provocó a la parte demandante molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, razón por la cual el sentenciador hará lugar a ella, y fijará de modo prudencial el monto de la indemnización referida.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre

155  
Cento  
auto,  
am



Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

**SE DECLARA**

A.- Que se condena a **TERRACLUB VIAJES**, antes individualizada, a pagar 40 U.T.M. (cuarenta unidades tributarias mensuales) toda vez que fue negligente, causando menoscabo al consumidor, al no entregar el servicio contratado, con ocasión de los hechos denunciados.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 93, por **MAURICIO ABEL MENDOZA QUINTEROS** contra **TERRACLUB VIAJES**, ambos individualizados, sólo en cuanto se condena al demandado a pagar al demandante la suma de \$3.413.876 (tres millones cuatrocientos trece mil ochocientos setenta y seis pesos) por concepto de daño emergente, más interés máximo convencional desde la fecha de pago del hotel hasta la del pago efectivo, y \$3.000.000 (tres millones de pesos) por daño moral, con costas.

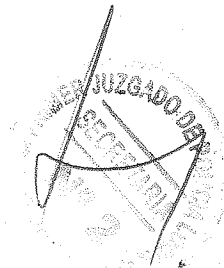
C.- Que la suma precedentemente señalada deberá ser pagada reajustada de conformidad con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de la infracción y la del pago efectivo.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

**ROL 12.625-2-2013**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**



156  
ciento  
ciento  
cer