

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 2.871-7-2014

LAS CONDES, dos de julio de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 5 y siguientes, doña **Nancy Farfan Orellana**, comerciante, domiciliada en calle Arturo Pratt N° 338, comuna de Rengo, Sexta Región, interpone denuncia infraccional en contra de **Turismo Cocha S.A.**, representada legalmente por Mario Fuenzalida, domiciliado en Avda. El Bosque Norte N° 0430, comuna de Santiago, para que sea condenada a pagar la suma de \$6.000.000 más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 14 de autos**. A fs. 15 y ss, se amplía y rectifica la querella y demanda en contra de Turismo Cocha S.A., para que sea condenada a pagar la suma de \$10.000.000 por concepto de daño material y de \$10.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; A fs. 23, complementa la querella infraccional interpuesta señalando que el Rut de Turismo Cocha es 81.821.100-7, representada por Luis Beza Undurraga o por don Sergio Eduardo Prucell, todos domiciliados en Avda. El Bosque Norte N° 0430, comuna de Las Condes; **acción que fue notificada a fs. 25 de autos**.

Funda la respectiva denuncia y demanda, señalando que anualmente realiza un viaje a algún lugar del mundo con la empresa querellada, y por ello en agosto de 2013 se dirigió a hablar con Jorge Clavel, agente de viajes de Turismo Cocha, para realizar un viaje a Asia; que la primera semana de octubre de 2013 la llamaron e informaron que estaba todo listo para el viaje, le entregaron la documentación y aún sabiendo que el valor era elevado, contrató los servicios. Recuerda que en esa oportunidad preguntó si en el viaje era con más personas de habla hispana, a lo que le contestaron que sí, lo cual fue de gran importancia para

decidirse, pues ella es muy sociable y no acostumbra a viajar sola. Sin embargo, señala que el viaje no fue lo ofrecido, ya que se encontró completamente sola a los pocos días de haber llegado a Asia, con reservas en el hotel no realizadas y almuerzos que ella cataloga de indignos. En efecto, señala el sábado 19 de octubre de 2013 fue recibida en Xian-Chengdu, por un chofer quien la llevó al hotel, en el cual no se encontraba registrada, además realizó un tour sola con el chofer del taxi, sin guía, y sin más turistas, llevándola a almorzar a una casa, en la cual no pudo comer nada, ya que las condiciones no eran las adecuadas. El martes 22 de octubre estando en Hangzhou no realizó el crucero al Lago Oeste, como estaba planeado. El miércoles 23 de octubre en Hangzhou- Suzhou hubo un error de información con respecto a la estación del tren, perdiendo ella y los demás turistas gran parte del día y del itinerario. El domingo 27 de octubre, en Hong Kong el guía la llevó a visitar supuestamente el Pico de la Victoria, sin embargo, la llevó a un lugar distinto, ya que en un viaje anterior ya había conocido dicho lugar. Posteriormente la llevó a conocer la ciudad y los restaurantes flotantes, y estando en ese lugar le dijo que debían esperar a otros turistas los que nunca llegaron, por lo que tampoco pudo conocer dicho lugar. Señala que en Bangkok estuvo durante 3 días enferma con crisis nerviosa, y que el martes 29 de octubre recibió un llamado de una agente de Turismo Cocha, quien le señaló que el viaje debía continuar solo. Posteriormente desde el día 1 al 5 de noviembre de 2013, también estuvo sola con la guía turística, y las comidas mayormente consistían en pizzas, hamburguesas o tallarines. El día 6 de noviembre estando en Hanoi la fue a buscar un chofer, que no era guía y ella le comentó que no quería salir más. El día 9 de noviembre el guía la dejó en la ciudad de Siem Reap, y le dijo que se devolviera sola al hotel. El 10 de noviembre en Siem Reap, el guía no la llevó a ver las 200 caras sonrientes ni las terrazas de los elefantes, y le tuvo que pagar el desayuno y el postre. Es por ello que los días siguientes pasó encerrada en el hotel, muy triste sintiéndose abandonada a su suerte, rogando que pasaran rápido los días para regresar a Chile.

A fs. 10 y 11, comparece doña **Nancy Delfina Farfan Orellana**, C.I. N° 4.789.192-2, domiciliada en calle Guangali N° 18, ciudad de Rengo, quien

expuso que contrató los servicios de viaje de Turismo Cocha que consistía en un viaje a Asia y Dubai, con sistema de todo incluido y un tour con más personas de habla hispana; que el día 12 de octubre de 2013 viajó hacia Beijing y ahí estuvo con un grupo de 80 personas, luego el grupo se fue reduciendo hasta llegar a 6 personas. Señala que posteriormente se trasladó a Chengdu y en ese lugar comenzaron sus complicaciones, ya que se encontraba sola, sin guía y con problemas de registro en el hotel. Manifiesta que en esa misma ciudad debido a su desesperación, llamó a Chile para buscar una solución, siendo atendida por Miguel Arenas quien le señaló que en esa ciudad estaría sólo con chofer y sin guía, pero volviendo a Hanzhpu ya se integraría a un grupo de personas y que ese tour en específico no le sería cobrado por las dificultades que se le presentaron. Manifiesta que posteriormente los problemas continuaron, ya que la comida que le servían sólo consistía en hamburguesas y tallarines. Precisa que los guías contratados no cumplieron con lo encomendado dejándola sola en las ciudades respectivas. Agrega que estando en Bangkok el guía recibió una llamada desde Chile y le pasó el teléfono, siendo atendida por una ejecutiva de Turismo Cocha de nombre María, quien le señaló que debía continuar sola el viaje y que no volviera a llamar a Chile. Manifiesta que ante ello continuó con el itinerario, sin embargo, en ocasiones se quedó en el Hotel debido a la inseguridad en la que se encontraba. En resumen señala que su viaje no fue lo esperado, estuvo el mayor tiempo sola, la recogían personas distintas y no visitó los lugares turísticos. Por último agrega que se sintió estafada, toda vez que la agencia promociona su mismo viaje por un valor de US 8.850, correspondiente a \$4.256.850 aproximadamente, y ella pagó por un viaje similar la suma de \$12.000.000.

A fs. 48 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado de Farfan Orellana y de los apoderados de Turismo Cocha S.A., oportunidad en la que se contesta la denuncia infraccional y demanda civil que rola en autos y se rinde la documental y testimonial que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las tachas:

Primero: Que, a fs. 149, la parte denunciada deduce tacha de inhabilidad para declarar en contra de la testigo Carmen Díaz Piña, fundando la tacha deducida en su contra en la causal establecida en el N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es "N° 7: Los que tengan íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren. La amistad o enemistad deberán ser manifestadas por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias.", fundándose en que la testigo señaló haber estado en la casa de la denunciante, y a su juicio se requiere un grado de amistad al menos íntimo para realizar visitas de ese tipo.

Segundo: Que, al respecto la denunciante Farfán Orellana, señala que las tachas deben ser rechazadas por cuanto la testigo en ningún caso ha señalado que ha hecho ingreso al hogar de la denunciante, ni que ha hecho ingreso al mismo, sino sólo ha manifestado que conoce el domicilio de la denunciante, lo que no supone que conozca su interior.

Tercero: Que, el Tribunal teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y que la norma (art. 358 CPC N°7) exige que la amistad debe ser calificada por hechos graves, que a juicio del Tribunal no se han configurado, rechaza la tacha interpuesta, sin perjuicio del valor probatorio que les asigne.

b) En lo infraccional:

Cuarto: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia, al no cumplir con el servicio contratado en el viaje realizado a China y Sudeste Asiático, el cual contaba con sistema todo incluido y por el cual pagó la suma de US 24.000. Ello por cuanto en la especie no se cumplieron los itinerarios; no pudo ingresar a la mayor parte de los museos y lugares turísticos; la comida

consistía sólo en hamburguesas, pizzas y tallarines; en alguna ocasión la llevaron a un restaurant donde las condiciones higiénicas no eran las adecuadas; la mayoría de los guías no hablaba español y en algunas oportunidades la dejaron sola en la ciudad. Además, señala que le habían manifestado de la agencia que los tour se realizarían con más personas de habla Hispana, lo que no ocurrió, toda vez que la mayoría de las veces estuvo sola.

Quinto: Que, la parte denunciada de Turismo Cocha S.A., al momento de contestar las acciones deducidas en su contra, solicita que tanto la denuncia como la demanda sean rechazadas, calificándolas como temerarias. Ello por cuanto las deficiencias alegadas por la denunciante corresponderían únicamente a una expectativa personal de los lugares y las personas que conocería en el viaje, y las costumbres higiénicas, sociales y culinarias de la cultura que visitaría, sin especificar en concreto cuáles han sido los supuestos incumplimientos, esbozando solamente infundadas quejas, como que nunca estuvo en hoteles cinco estrellas, y que en algunos no se encontraba registrada, sin embargo, cabe señalar que los hoteles en los que se alojó la pasajera fueron exactamente los informados en el paquete turístico, y todos eran de categorías de 4 o 5 estrellas. Con respecto a los hechos que dicen relación con que la comida solamente consistía en hamburguesas y tallarines, cabe señalar, que dicha afirmación carece de exactitud y veracidad, por cuanto durante los 40 días aprox. que duró el viaje, los distintos operadores locales prestaron el servicio de almuerzo o cena en diferentes restaurantes. Por lo demás, señalan, en el hipotético caso que ello hubiere ocurrido, tampoco se aprecia cómo ello constituiría un incumplimiento del contrato, toda vez que esos aspectos no habían sido acordados o especificados en los menús ofrecidos. En cuanto a lo señalado por la denunciante en relación a que la mayor parte del viaje estuvo sola, y que los guías no eran los mismos, ello no podría calificarse de incumplimiento, toda vez que la denunciante decidió voluntariamente viajar sola, y por lo tanto no es previsible que la pasajera deseara compañía en su viaje, y el hecho que otras personas coincidan en el mismo tour es fortuito e impredecible para la agencia. Por último con respecto que en varias

oportunidades llamó a Chile solicitando orientación, señala que no existe correo alguno ni registro en el que constara la solitud de retorno anticipado al país.

Sexto: Que, del mérito del proceso, y declaraciones de las partes, aparece que corresponde al Tribunal dilucidar los siguientes hechos controvertidos: **1) En materia de Itinerarios:** Si éstos efectivamente se cumplieron y si la denunciante pudo ingresar a los museos y atracciones turísticas contratadas en el programa; **2) Respecto de las Comidas:** a) Si, es efectivo que llevaron a la denunciante a algún restaurant que no cumplía con las condiciones adecuadas de calidad; b) Si es efectivo que durante el viaje la mayor parte de las comidas consistió en pizzas, hamburguesas y tallarines; **3) Guías:** a) Si es efectivo que algunos guías no hablaban español y si el idioma de los guías estaba pactado en los servicios contratados; b) Si es efectivo que alguno de los guías la dejó sola en algunas de las ciudades en alguna oportunidad; **4) Compañía:** Si el viaje contratado consideraba la compañía de otros turistas.

Séptimo: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte demandante de Farfan Orellana, rindió la testimonial que rola a fs. 149 y ss de Silvia del Carmen Díaz Piña y la documental que rola a fs. 1 a 4, y de fs. 74 a 147, ambas inclusive. En tanto la denunciada acompañó la documental que rola de fs. 32 a 57, ambas inclusive; **documentos no objetados por las partes en comparendo de estilo.**

Octavo: Que, la testimonial presentada por la parte denunciante en comparendo de estilo consistente en la declaración de Carmen Díaz Piña resulta del todo insuficientes para esclarecer cómo ocurrieron los hechos, toda vez que de sus declaraciones se advierte que es una testigo de oídas, al señalar que la denunciante la llamó desde Hong Kong y le comentó que estaba sin guía y desesperada porque no habían más turistas con ella.

Noveno: Que, con el objeto de facilitar la labor del Tribunal en orden a resolver los asuntos controvertidos se analizará cada uno de los hechos controvertidos indicados en el considerando sexto.

Décimo: Que, en lo que respecta al hecho controvertido signado con el número 1) del considerando sexto del presente fallo, esto es, si se cumplieron los itinerarios contratados y si la denunciante pudo ingresar a la mayor parte de los

museos y lugares turísticos, en autos no existe prueba alguna que dé cuenta de su ocurrencia, por lo que el Tribunal no puede dar por cierta la efectividad de estos hechos.

Décimo Primero: Que, con respecto al punto 2) letra a) esto es, si es efectivo que llevaron a la denunciante a algún restaurant que no cumplía con las condiciones adecuadas de calidad, se analizará la documental rendida, en especial, el mail de respuesta desde China a Turismo Cocha acompañado por la denunciada a fs. 49 y ss. En efecto, el señalado correo electrónico enviado por Carina por Liang Bing desde China, expresa “Después de investigación, encontramos solamente dos problemas en Chengdu... Le pido perdón por los dos problemas...”. Precisa en su punto 4.- (fs.51) que el almuerzo en el Hongzhushan Hotel fue cancelado, ya que había una boda ese día en el hotel, por lo que almorzaron en Gujia Restaurante, ubicado en la zona de Bifengxia, que es el mejor restorán del sector ya que el lugar es montañoso y la condiciones son muy modestas, y no se pueden comparar con otros almuerzos en la ciudad, por lo que en adelante se sugerirá que los pasajeros lleven “lunch-box”. Asimismo se señala que se reembolsará el valor del almuerzo descontándose a la empresa el precio de éste. En consecuencia, el hecho que las condiciones del restorán hayan sido catalogadas como “modestas” y que se haya hecho devolución del precio de dicho almuerzo a la agencia denunciada, llevan al Tribunal necesariamente a concluir que el restaurant no cumplía con el estándar de calidad mínimo ofrecido para el viaje que se estaba realizando, y que la posibilidad de ocurrencia de la situación descrita no había sido prevista o advertida, habida consideración de la calidad de los hoteles reservados (todos de 4 o 5 estrellas), por lo que se acoge la denuncia respecto a este punto.

Décimo Segundo: Que, con respecto al punto signado con el número 2) b) esto es, si es efectivo que durante el viaje la mayoría de las comidas consistieron en pizzas, hamburguesas y tallarines, el Tribunal teniendo presente que ello no fue acreditado y que no consta en el proceso que se haya pactado algún régimen de comida o menú especial para el viaje, estima que la denuncia con respecto a este hecho no se encuentra acreditada.

Décimo Tercero: Que, en cuanto al punto 3) a), que dice relación con que si es efectivo que algunos guías no hablaban español y si el idioma estaba pactado en los servicios contratados, el Tribunal nuevamente se remitirá al documento acompañado a fs. 49 y ss por la parte denunciada y al documento titulado información general muy importante que rola a fs. 111. Al respecto cabe señalar, que el documento que rola a fs. 111, en el punto que señala los horarios de visitas/tours, se indica que *“Los traslados y tours son en servicio regular, excepto en Chengdu que es en privado (auto+chofer+guía) y en idioma español.”* Por su parte el correo electrónico de fs. 49 y ss, indica en el punto N° 1 que el día 19 de octubre enviaron un guía local que hablaba inglés para la recogida de la denunciante en el aeropuerto Chengdu. Además, señala que el guía local fue el que condujo, ya que no se pudo encontrar chofer. Señalan que la reserva se realizó muy tarde, y por ello no se pudo encontrar disponibilidad de guía ni de chofer. En consecuencia, de los documentos analizados, es posible concluir, que no obstante que se habían contratado los servicios de guías en español para todo el viaje, el día 19 de octubre de 2013, encontrándose en la ciudad de Chengdu, fue recogida y trasladada por un guía que hablaba idioma inglés, por lo que al no darse cumplimiento a lo ofrecido y convenido se acoge la denuncia a este respecto.

Décimo Cuarto: Que, en relación al punto 3) b) en cuanto a que los guías turísticos en alguna oportunidad la dejaron sola en las ciudades que visitó, el Tribunal considerando que ello no fue acreditado por ningún medio, estima que no es posible acoger la denuncia con respecto a este punto.

Décimo Quinto: Que, con respecto a lo señalado por la denunciante en cuanto a que la mayor parte del viaje lo hizo sola, sin otros turistas, en circunstancias que ella habría solicitado que fuera con más personas de habla hispana, lo que no habría ocurrido en la especie, el Tribunal considerando que no se encuentra acreditado en autos que tal exigencia constara en el programa turístico del viaje de la denunciante, como sí lo hacen algunos paquetes turísticos que indican que son para un grupo de personas determinado, estima que no ha lugar a dicha pretensión.

Décimo Sexto: Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, la prueba rendida por éstas, el Tribunal ha llegado a la conclusión que la denunciada incurrió en infracción con respecto a dos hechos. El primero de ellos dice relación con la deficiencia en la calidad del servicio ofrecido, en el almuerzo del restaurant que fue llevada la denunciante el día 19 de octubre de 2013 en la localidad de Bifengxia, y el segundo es no respetar los términos del servicio ofrecido, toda vez que el mismo 19 de octubre el guía que la acompañaba hablaba en idioma inglés, sin perjuicio, que se había pactado que todos los guías hablarían español. Con ello la denunciada Turismo Cocha S.A., incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 12 y 23 de la Ley del Consumidor N° 19.496.

Décimo Séptimo: Que, atendido lo expuesto en los considerandos precedentes, se acoge la denuncia de autos deducida por la parte de Farfan Orellana a fs. 5 y ss, ampliada a fs. 15 y ss, y complementada a fs. 23 en contra de Turismo Cocha S.A.,

c) En el aspecto civil:

Décimo Octavo: Que, teniendo presente la conclusión a la que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil de fs. a fs. 5 y ss, ampliada a fs. 15 y ss, y complementada a fs. 23 en contra de Turismo Cocha S.A.,

Décimo Noveno: Que, con respecto al daño emergente, del mérito del proceso y del examen de la prueba documental rendida, en especial del correo electrónico de fs. 49 y ss, que da cuenta que el proveedor de los servicios turísticos en China reembolsó a la empresa de Turismo Cocha, US 70 dólares por concepto del almuerzo que tuvo lugar en Bifengxia y por el guía turístico de

lengua inglesa, el Tribunal estima que esa devolución debe ser transferida a la denunciante, por lo que regula la indemnización que Turismo Cocha S.A., deberá pagar a Nancy Farfan Orellana, en la suma de **\$ 33.181.**

Vigésimo: Que, en relación a lo solicitado por la parte demandante de Farfan Orellana por concepto de daño moral (\$10.000.000), y que ella fundamenta el sufrimiento que le generó Cocha al dejarla abandonada a su suerte, con una alimentación deficiente y engañándola con respecto de las condiciones del tour contratado, el Tribunal estima que los antecedentes de autos resultan suficientes para acreditar que la demandante efectivamente sufrió un menoscabo moral que se tradujeron en la molestia y desesperación de estar en un país desconocido con un guía que no hablaba su idioma, lo que le impidió tomar conocimiento de los lugares que visitaba y de sus requerimientos, incumpléndose con ello lo pactado en el programa con respecto de que los guías hablarían español, razón por la cual se regula la indemnización que por concepto de daño moral debe pagar Turismo Cocha S.A., a doña Nancy Farfan Orellana en la suma de **\$300.000.**

Vigésimo Primero: Que, las indemnizaciones señaladas en los considerandos precedentes deberán ser pagadas reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de septiembre 2013, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dichas indemnizaciones.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 23, 27, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, **se acoge** la denuncia de fs. 5 y ss, ampliada a fs. 15 y ss y complementada a fs. 23 y ss y se condena a Turismo Cocha S.A., representada legalmente, por don Luis Beza Undurraga o por don Sergio Eduardo Prucell, al

pago de una multa de **5 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

b) Que, se **acoge** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 5 y ss, ampliada a fs. 15 y ss y complementada a fs. 23 y ss por Nancy Farfan Orellana en contra de Turismo Cocha S.A. representada legalmente, por don Luis Beza Undurraga o por don Sergio Eduardo Prucell y se le condena a pagar la suma de **\$333.181** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando vigésimo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoria de esta sentencia y aquella en que se verifique el pago, con costas, rechazándose en lo demás solicitado.

c) Que, **no ha lugar** a la solicitud de la parte querellada de declarar la denuncia como temeraria, por ser contrario a lo resuelto en autos.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Dictada por doña: **Cecilia Villarroel Brayo**, Jueza Titular.
María Antonieta Riveros Cantuarias, Secretaria Subrogante.

