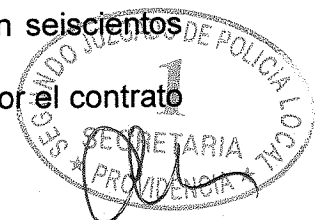


Providencia, a veintisiete de marzo de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 79, el 22 de abril de 2013, por IRENE RITA ROMÁN DONOSO, funcionaria pública, domiciliada en Marathón 5187, torre 14, departamento 52, Macul contra TERRACLUB VIAJES, representada para estos efectos por Osvaldo Enrique Ibarra Salas, domiciliados ambos en avenida 11 de Septiembre 1881, oficina 2004, Providencia, en la que expresa que compró un paquete turístico para ella y sus dos hijos para visitar la Isla Margarita; que el viaje se realizaría el 5 de febrero de 2013; que el programa lo pagó al contado, mediante un crédito de consumo de Coopeuch; que la denunciada no cumplió con la fecha inicial y reprogramó el viaje para el 13 de febrero del mismo año, luego para el 22 de febrero; que no cumplieron con ninguna de las dos nuevas fechas, ofreciendo la devolución del dinero pagado (\$1.645.000) más una compensación monetaria por igual valor y viajes de cortesía, por todo lo acontecido; concluye solicitando se acoja la denuncia y se condene Terraclub Viajes al máximo de las multas legales, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

La demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí de la presentación de fojas 79 y el escrito de fojas 83, formulada por IRENE RITA ROMÁN DONOSO, funcionaria pública, domiciliada en Marathón 5187, torre 14, departamento 52, Macul, contra TERRACLUB VIAJES, representada para estos efectos por Osvaldo Enrique Ibarra Salas, ambos domiciliados en avenida 11 de Septiembre 1881, oficina 2004, Providencia, en la que la actora solicita se condene a la demandada a pagar por el daño emergente y daño moral causado, los siguientes conceptos: \$1.645.000 (un millón seiscientos cuarenta y cinco mil pesos) por el valor del viaje para 3 personas; \$1.645.000 (un millón seiscientos cuarenta y cinco mil pesos) por la compensación en dinero ofrecida por el contrato

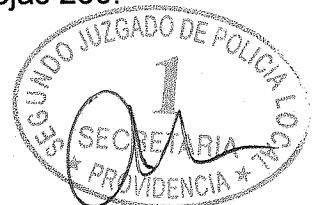


no cumplido; \$2.245.000 (dos millones doscientos cuarenta y cinco mil pesos) valor de la cotización del viaje a Brasil ofrecido por la agencia como cortesía; \$2.744.208 (dos millones setecientos cuarenta y cuatro mil doscientos ocho pesos) por el valor de los pasajes para 3 personas desde Puerto Ordaz Venezuela a Santiago (ida y regreso), todo lo anterior más reajustes, intereses y costas. Respecto del daño moral, solicitó se fijara la suma de acuerdo a los antecedentes, haciendo presente que su hijo Raúl dejó de hacer una práctica laboral debido al viaje que finalmente no se verificó; que sus dos hijos tenían programados viajes después de regresar de Venezuela; que la señora que le cuidaría al perro cambió dos fechas en espera del viaje que no se concretó; que la angustia, impotencia y engaño le desencadenó una depresión por lo que le extendieron una licencia médica; que sus dos hijos sufrieron un desgaste emocional derivado de haber perdido las vacaciones, más la entrega de los cheques fraudulentos recibidos; que sus dos hermanos que viven en Venezuela debieron efectuar gastos de alojamiento y "estadía" en espera que ellos llegaran; que también ella incurrió en gastos por la compra de regalos, encargos de familiares etc. Finalmente señala que no hay credibilidad y confiabilidad para intentar materializar los viajes de cortesía ofrecidos y que no quiere junto a sus hijos volver a pasar lo mismo que sufrieron con el viaje inicial.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba cuya acta rola a fojas 231 y siguientes, se llevó a cabo en rebeldía de Terraclub Viajes; que en efecto, si bien en esa oportunidad compareció un abogado en calidad de agente oficioso de la denunciada, consta a fojas 266 que Terraclub Viajes no ratificó lo actuado por ésta, toda vez que no dio cumplimiento a lo ordenado por el Tribunal a fojas 260 vuelta, por lo que no se podrá tomar en consideración el escrito de contestación de denuncia y demanda de fojas 86, ni el agregado a fojas 260.



2.- Que junto con ratificar las acciones entabladas, la parte de Irene Román acompañó los documentos que rolan de fojas 90 a 230 y reiteró los agregados de fojas 1 a 78, los que no fueron objetados por la contraria.

3.- Que a fojas 267, rola el oficio de 7 de enero de 2014 del Jefe del Departamento de Plataforma de Atención y Asistencia del Contribuyente del Servicio de Impuestos Internos, Dirección Regional Santiago Oriente, por el que se ratifica como domicilio registrado en dicho organismo por el contribuyente "Ibarra Salas y Compañía Limitada (Terraclub Viajes Ltda.)", el ubicado en 11 de Septiembre 1881, oficina 2004, Providencia

4.- Que analizados los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica y en especial la documentación acompañada, se concluye:

a.- Que Irene Román contrató con la denunciada el 30 de octubre de 2012, un programa para la Isla Margarita para tres pasajeros, pagando por ello \$1.645.000.

b.- Que el viaje se encontraba inicialmente programado para el día 5 de febrero de 2013 y sufrió dos reprogramaciones, sin causa justificada, habiéndole sido éstas comunicadas a la denunciada a última hora, manteniéndola siempre en alerta y sin darle respuesta oportuna a los mail por los que ella requería información.

c.- Que la denunciada, el 21 de febrero de 2013, un día antes de la tercera fecha para la cual fue reprogramado el viaje contratado, reconoció los inconvenientes causados y ofreció la devolución del dinero pagado, una compensación por igual valor, más un viaje de vacaciones para tres personas a Salvador de Bahía y boletos desde Puerto Ordaz a Santiago para que el hermano de la denunciante pudiera visitarla o bien pasajes para que ella pudiera viajar a Puerto Ordaz junto a sus hijos "en algún momento del año". Que lo anterior fue manifestado expresamente, como aparece en el mail agregado a fojas 41 y en los certificados de viaje de fojas 55 y 58.



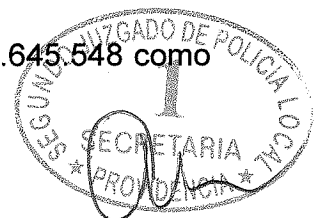
d.- Que consta en autos, principalmente de los propios documentos emanados de Terraclub Viajes, que rolan a fojas 39, 40, 62 y 63, que la denunciada extendió a Irene Román, dos cheques por \$1.645.548 cada uno, de fecha 22 de febrero y 1 de marzo de 2013, los que fueron protestados por cuenta corriente cerrada. Que como consta en el mail agregado a fojas 38, el protesto se habría debido a que "por error" el representante de Terraclub habría tomado la chequera equivocada, sin embargo, consta del correo electrónico del mismo representante, que al día 4 de marzo de 2013, aún el problema no había sido solucionado, ofreciéndole a la denunciada el pago de las sumas referidas para el día 11 y 18 de marzo del mismo año.

5.- Que por las consideraciones anteriores, a juicio del sentenciador, Terraclub Viajes y/o Terraclub Viajes Ltda. y/o Ibarra Salas y Compañía Limitada causó un menoscabo a la consumidora toda vez que, actuando con negligencia, no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales convino con ésta la prestación de un servicio, ni cumplió con la devolución de la suma de dinero cancelada, ni con el pago de la compensación ofrecida tanto en dinero como en especies, infringiendo con ello lo dispuesto por los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

EN LO CIVIL:

6.- Que en cuanto la conducta infraccional atribuida en el considerando anterior a Terraclub Viajes y/o Terraclub Viajes Ltda. y/o Ibarra Salas y Compañía Limitada, produjo daños en bienes de terceros, configuró un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula por los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

7.- Que los perjuicios patrimoniales sufridos por la demandante a raíz de los hechos que el Tribunal dio por establecidos, se encuentran acreditados en autos, a juicio del sentenciador, con los documentos agregados al proceso y en especial con los que rolan a fojas 40, 41, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 62, 63 y 68, de los cuales se desprende que la demandada se comprometió a devolver a la demandante \$1.645.548 por el viaje contratado que no se realizó y a pagarle \$1.645.548 como



compensación en dinero, más dos certificados de viajes de cortesía, todo lo cual fue incumplido.

8.- Que si bien no existe constancia que la demandante hubiera intentado hacer efectivos los viajes de cortesía ofrecidos, teniendo en cuenta lo expuesto por la actora en su demanda, el incumplimiento reiterado del viaje inicialmente pactado y las postergaciones posteriores, el supuesto error de la demandada al girar los cheques y el protesto de los mismos por cuenta corriente cerrada, es posible concluir que Irene Román no pudo hacer efectivos los viajes ofrecidos, además que la demandada no controvertió los dichos de ésta, ni rindió prueba alguna a su favor.

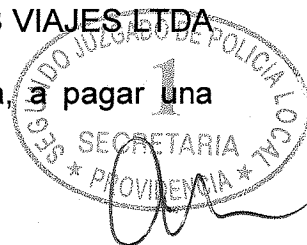
9.- Que para la determinación del valor de los viajes de cortesía ofrecidos, serán tomadas en consideración las cotizaciones acompañadas por la actora que rolan a fojas 56, 57, 59 y siguientes, las que no fueron objetadas por Terraclub Viajes.

10.- Que el incumplimiento por parte de la demandada de las condiciones pactadas para la realización de un viaje que fue tres veces reprogramado y finalmente no se llevó a cabo y, el no haber recibido la devolución de la cantidad pagada, ni las compensaciones en dinero y especies ofrecidas por el proveedor, además de las expectativas de un viaje que no se pudo realizar por causas ajenas a su voluntad, le provocaron a la demandante necesariamente molestias y angustias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización solicita.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y, artículos 12, 22, 23, 27 y 50 A de la Ley 19.496, y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que ha lugar a la denuncia formulada en lo principal de la presentación de fojas 79 y se condena a TERRACLUB VIAJES y/o TERRACLUB VIAJES LTDA y/o IBARRA SALAS Y COMPAÑÍA LIMITADA, ya individualizada, a pagar una



multa de 40 U.T.M (Cuarenta Unidades Tributarias Mensuales), por causar un menoscabo a la consumidora toda vez que, actuando con negligencia, no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales convino con ésta la prestación de un servicio, ni cumplió con la devolución de la suma de dinero cancelada, ni con la compensación ofrecida tanto en dinero como en especies, infringiendo con ello lo dispuesto por los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

B.- Que se acoge, con costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios formulada en el primer otrosí de la presentación de fojas 79 y el escrito de fojas 83, sólo en cuanto se condena a TERRACLUB VIAJES y/o TERRACLUB VIAJES LTDA. y/o IBARRA SALAS Y COMPAÑÍA LIMITADA, a pagar a IRENE RITA ROMAN DONOSO, todos ya individualizados, la suma de \$8.000.000 (ocho millones de pesos) por concepto de daño emergente, más \$500.000 (quinientos mil pesos) por el daño moral sufrido.

C.- Que las cantidades indicadas en la letra precedente deberán pagarse reajustadas en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor entre el 1º de febrero de 2013 y el mes anterior a la fecha de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y notifíquese.

Rol 8946-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTINEZ CAMPOMANES

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



PROVIDENCIA, a cuatro de septiembre de dos mil catorce.

Vistos,

Certifiquese por la Secretaria del Tribunal si la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada.

ROL N° 8.946 -F

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

... Zomen ✓
Terre sub ✓

05 JUL 2014

