

Providencia, a once de marzo de dos mil quince.



VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 10 y siguientes y declaraciones de fojas 17, formuladas por **PATRICIO LARRAIN ORTIZ**, médico, domiciliado en calle Santa Rosa (interior) N°58, Malloco, Peñaflor; **MARIANELA ARMIJO AGÜERO**, ingeniera agrónomo, del mismo domicilio del primero; y **LAURA ROMERO TOLEDO**, ingeniera en informática, domiciliada en Dagoberto Godoy 8, Cerrillos, en contra de **AGENCIA DE VIAJES TURISCLUB**, representada legalmente por René Jablonka Rosenberg, ambos domiciliados en calle Coyancura 2241, oficina 111, Providencia, por infracción a los artículos 3° letra b) y e), 23 y 28 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamentan su denuncia exponiendo que con fecha 8 de abril de 2014 tomaron conocimiento que existía un contrato de prestación de servicios que había firmado la agencia de viajes denunciada con la Sra. Ana Rosa Valenzuela Becerra, quien era la representante para organizar el viaje de estudio de sus hijos al extranjero, el que se realizó en septiembre de 2013. Todo comenzó en marzo de 2013 cuando se iniciaron los preparativos para el viaje de estudio, la Sra. Liliana Cares, supervisora de grupos y giras de la agencia Turisclub dio a conocer al grupo el valor de la tarifa base mínima (sin tasa de embarque), para 40 personas o más, era de USD 1.119.- por persona; no obstante, la Sra. Liliana Cares señaló que se respetaría el valor de la tarifa base mínima, prescindiendo de la tarifa diferenciada por tramos. Veintinueve pasajeros pagaron su pasaje directamente a la agencia de viajes, USD 1.119.- más tasa de embarque, por lo que el curso se hacía acreedor de 2 pasajes liberados de pago, los que fueron vendidos a fin de recaudar fondos para otras actividades, por este concepto se obtuvo \$1.141.380.-, dinero que fue entregado a la encargada de la gira. En julio de 2013, la Sra. Valenzuela informa que la agencia había aplicado un recargo de 50USD por persona, según tramo del número de pasajeros, monto que fue cubierto con lo recaudado por la venta de los pasajes liberados, este valor era distinto al entregado en forma verbal por la agencia de viajes en la reunión de marzo.

Agreden que el contrato de servicios que se celebró entre la agencia y la representante del grupo, Sra. Ana Rosa Valenzuela, no fue dado a conocer al grupo en ningún momento y permaneció siempre en poder de la Sra. Valenzuela, sólo lo conocieron en abril, percatándose que existía una situación poco clara. Finalmente, el total de pasajeros de la gira de estudio fue de 32 personas, sumándose a última hora la hija mayor de la Sra. Valenzuela, no incluida en el contrato. Atendido que Turisclub no respondía a los requerimientos, se insistió en una reunión, por lo que la Sra. Valenzuela entregó una primera rendición de cuentas, enviando un correo electrónico y haciendo una devolución de dinero a la tesorera del curso, por la suma de \$62.040.- que justificó como un error en las cuentas. Luego, esta misma persona envía otro correo electrónico y devuelve la suma de \$500.300.-, aduciendo que había sido víctima de un robo, además pretendió justificar gastos por \$212.140.- con dudosos comprobantes de ingresos de Turisclub. En definitiva, desconocen el monto final del viaje de estudio, lo que les ha provocado a ellos y familias, daño moral.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 63 y siguientes.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de Turisclub contesta la denuncia señalando que el Colegio Hispano, el curso correspondiente, nombró a una representante de nombre Ana Rosa Valenzuela Becerra para que hiciera las gestiones respecto a la gira de estudio, sus precios, el contenido del programa turístico, las formas de pago, etc., nunca hubo negociación directa con ningún otro apoderado del curso, las comunicaciones posteriores siempre fueron con la representante del curso. Que el precio del programa varía según la cantidad de alumnos que participan en la gira de estudio, inicialmente el grupo lo conformarían 44 personas, esto se planteó con un año de anticipación al viaje, hubo dos reuniones con todos los apoderados del curso, en las que se comentaron los detalles del viajes; además, las condiciones comentadas están en la página web de la empresa, establece que el precio para 40 y más pasajeros pagados era de 1.119USD, más tasa de embarque, por persona. El grupo estuvo constituido por 31 personas, y de acuerdo a las condiciones, el precio para esa cantidad de

viajeros debía ser 1.159 USD, más tasa de embarque. Finalmente, a raíz de la intervención de la representante del colegio se llegó a un acuerdo en que sólo se debía pagar una diferencia de 15USD más por persona, en vez de los 40USD que hubiese correspondido, ya que los pagos de los apoderados se recibieron por la cantidad de 1.119 USD, en el entendido que viajaban 44 personas, pero debido a la disminución de la cantidad de pasajeros, el valor se elevó.

La prueba documental rendida en la audiencia.

El documento acompañado a fojas 66 a 70.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

- 1.- Que, como se ha visto, las partes coinciden en que las tratativas previas y la firma del contrato fueron realizadas entre la agencia de viajes y una representante del curso, apoderada Ana Rosa Valenzuela Becerra.
- 2.- Que, de lo expuesto en la parte expositiva se puede desprender que el problema de los denunciantes nace de la desconfianza y falta de comunicación con la encargada del curso para la organización y contratación del viaje de estudio de sus hijos.
- 3.- Que, a juicio de esta sentenciadora, no se ha acreditado infracción atribuible a la denunciada, por lo que en definitiva la acción infraccional deberá ser desestimada.

Atendido lo dispuesto en los artículo 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos; y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 10 y siguientes.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE

ROL N°55.885-4-2014

Dictada por al Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



CERTIFICO: Que han transcurrido todos los plazos que la ley concede para la interposición de recursos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, a 13 de mayo de 2015.


SECRETARIA

