

PROCESO N°11.519-2014- JCM.-
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE SANTIAGO.-
SANTIAGO, Seis de Enero del año Dos Mil Quince.-

VISTOS:

A fs.1 rola denuncia formulada por don MIGUEL ALFONSO AVENDAÑO PEÑALOZA, en contra de NAT TOUR representada por don MAURICIO VIVES GONZALEZ, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

A fs.3 rola demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don MIGUEL ALFONSO AVENDAÑO PEÑALOZA, en contra de NAT TOUR representada por don MAURICIO VIVES GONZALEZ, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, solicitando el pago de los perjuicios que valora la suma de \$3.089.850.- por daño emergente y \$3.000.000.- por daño moral mas reajustes, intereses y costas, demanda notificada a fs.28;

De fs.5, 6 y 7 rola Información de vuelo COPA AIRLINES a STAR ALLIANCE MEMBER;

A fs.8 rola fotocopia de boleta;

A fs.9 rola fotocopia simple de PLAN DE PRESTACIONES CONTRATADAS-VOUCHER N°156-0060292;

De fs.12 rola correos electrónicos;

A fs.13 rola fotocopia de cuenta;

De fs.14 a fs.23 rola impresión de pagina web;

A fs. 24 rola fotocopia de carta de Rene Jablonka a D. Ibarra, Sernac;

A fs.26 rola comparendo de contestación y prueba;

A fs.37 rola contesta querella y demanda;

De fs.42 a fs.44 rola correos electrónicos;

A fs.45 rola comprobante de ingresos;

A fs.46 rola continuación de comparendo de contestación y prueba donde se rindió prueba testimonial, y con lo relacionado y,

CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

1°.- Que la parte denunciada y demandada dedujo tacha de inhabilidad en contra de la testigo doña PATRICIA ALEJANDRA ALARCON BADILLA, fundada en lo dispuesto en el art.358 N° 1 y 6 del Código de Procedimiento Civil;

2°.- Que la testigo manifiesta ser pareja del denunciante y que ella y su hija se vieron afectadas;

3°.- Que en autos no existe ningún antecedente que permita determinar la falta de imparcialidad de la testigo, toda vez que posee el carácter de presencial, ya que ella también iba a viajar lo que resulta fundamental para el esclarecimiento de los hechos denunciados;

4°.-Que en mérito de lo expuesto deberá rechazarse la tacha deducida en contra de la testigo doña PATRICIA ALEJANDRA ALARCON BADILLA;

5°.-Que el testigo don CLAUDIO OSVALDO OPAZO HIDALGO también fue tachado por la parte de NAT -TOUR por tener amistad con la parte que lo presenta a declarar y por carecer de imparcialidad, consignadas en los N° 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil;

6°.-Que el testigo manifiesta que el denunciante es cliente y amigo y que vienen a declarar porque sabe como se procedió con la venta de paquete de viajes;

7°.-Que al declarar el testigo que tiene amistad con el denunciante no dice que sea íntima y en cuanto a su imparcialidad, de su declaración no se infiere necesariamente que esta vaya adolecer de dicha característica por lo que el Tribunal procederá a rechazar la tacha deducida en su contra;

EN CUANTO AL FONDO:

1°.-Que don MIGUEL ALFONSO AVENDAÑO PEÑALOZA, denunció a NAT TOUR representada por don MAURICIO VIVES GONZALEZ, por haber esta última infringido la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor;

2°.- Que la infracción se hace consistir en la deficiente prestación del servicio de venta de pasajes aéreos y hotelería, conducta sancionada en el Art. 23 de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor;

3°.- Que la denunciada y demandada en su contestación de fs.37 manifiesta que:

Don Anuan Zaror San Cristóbal no es trabajador de NAT TOUR.

Su representada gestionó en su totalidad ante el operador Turis Club los pasajes del viaje y hotelería y la circunstancia de no poder embarcarse por las razones aludidas en la denuncia es de exclusiva responsabilidad de todo pasajero diligente que debe cerciorarse de los requisitos exigidos para salir del territorio nacional como ser visa, pasaporte, seguro, etc;

El servicio de intermediario ante el operador fue asumido y cumplido íntegramente por su representada, no existiendo transgresión a los términos, condiciones y modalidades a la venta del mismo ni negligencia, ni menoscabo al consumidor;

No obstante la ausencia de responsabilidad que les asiste y debido a su prestigio, le ofrecieron al denunciante en reiteradas oportunidades, el cambio de fecha de la programación de su viaje y no obstante también su aceptación a una respuesta del correo electrónico de fecha 6 de junio el que se comunicaba que se autorizó por la compañía aérea la emisión de nuevos pasajes y hotelería, el sr. Avendaño con fecha 9 de Junio le responde al sr. Zaror. OK, pensando que todo se habría solucionado en total armonía, para con fecha 10 de julio del presente, año iniciara ante US. este proceso.

Los pasajes y hotelería siguen vigentes para ser ocupados por el sr. Avendaño y su familia sin cargo alguno;

4°.- Que la denunciante y demandante, para acreditar los hechos en que funda su presentación acompañó:

COPA AIRLINES a STAR ALLIANCE
MEMBER Información de vuelo de fs.5, 6 y 7;

Fotocopia de boleta de fs.8;

Fotocopia simple de PLAN DE

PRESTACIONES CONTRATADAS-VOUCHER N°156-0060292
de fs.9;

Correos electrónicos de fs.12;

Fotocopia de cuenta de fs.13;

Impresión de página web de fs.14 a

fs.23;

Fotocopia de carta de Rene Jablonka a
D. Ibarra, Sernac de fs. 24;

5°.-Que la denunciada y demandada para desvirtuar los cargos formulados en su contra presentó:

Correos electrónicos de fs.42 a fs.44;

Comprobante de ingresos de fs.45;

6°.- Que además la parte denunciante para acreditar los hechos en que funda su denuncia presentó a declarar a los testigo doña PATRICIA ALEJANDRA ALARCON BADILLA y a don CLAUDIO OSVALDO OPAZO HIDALGO;

7°.- Que la primera testigo manifiesta que:
Su pareja contrató a la empresa en que trabajaba don Mauricio, gestiones que se hicieron con el sr. Anuar Zaror, se trataba de un viaje a la localidad de San Andrés en Colombia para el día 16 de Febrero del año 2014 pero cuando llegaron al aeropuerto y luego de hacer la fila les pidieron los pasaportes los que no tenían porque les informaron que podían viajar con cédula de identidad, lo que fue confirmado de manera verbal y escrita por el sr. ANUAR ZAROR. Posteriormente, ella y su hija tuvieron que sacar pasaporte.

Después el sr. ANUAR ZAROR que iba a hablar para que no perdieran los pasajes. Como no pasó nada se solicitó la devolución del dinero y respondieron que no se podía entonces pidieron que les cambiaran los pasajes para las dos últimas semanas de julio y además ofrecieron un fin de semana en Buenos Aires. Citaban a su pareja para ver como podían arreglar el tema siempre con promesas.

Contrainterrogada manifiesta que tiene conocimiento de que su pareja aceptó por la empresa TURIS CLUB para viajar el 27 de Julio de 2014;

8°.-Que el segundo testigo señala que:

El estaba en al casa de MIGUEL AVENDANO cuando la persona en cuestión cuyo nombre desconoce le explicaba el tema del viaje a Colombia. Esto ocurrió quizás en Diciembre del año pasado o Enero de este año. Esta persona era la que le vendió el paquete para viajar a Colombia en el mes de Febrero de este año. Recuerda claramente que para viajar bastaba con la cédula de identidad. Luego el viaje no se pudo efectuar porque la línea aérea exigía pasaporte:

9°.-Que la parte denunciada y demandada presentó a declarar al testigo don ANUAR RICARDO ZAROR SAN CRISTOBAL;

10°.- Que el testigo manifiesta que:

Viene a declarar al Tribunal por un viaje no efectuado por el Sr. Avendaño. Se trata de un viaje a Colombia a la localidad de San Andrés para el día 16 de Febrero de 2014 el que fue contratado un mes anterior con su persona.

En Colombia no se requiere pasaporte y el día del viaje el denunciante no se pudo embarcar. Como operadores de turismo compramos servicios, pero no se nos advirtió que la aerolínea COPA, requería pasaporte.

Repreguntado, ellos tienen relación comercial con NAT TOUR pero no son dependientes se les ofreció otra fecha con TRIS CLUB para viajar pero ellos no podían viajar .Se les dio mas de una fecha.

Se le informó al Sr. Avendaño que no requería pasaporte pero después la línea COPA no hizo el alcance que para entrar en

tránsito en Panamá debería tener pasaporte, es decir, TURIS CLUB, no les advirtió.

LAN, AVIANCA, TACA y todas las líneas que van a Colombia no requieren pasaporte por un convenio internacional de muchos años.

El envió mail al sr. Avendaño unas dos veces más cuando nos reunimos porque la aerolínea no informó;

11°.-Que de los antecedentes que obran en el proceso, debe darse por establecido que NAT TOUR representada por don MAURICIO VIVES GONZALEZ al no estar debidamente informada de la situación de que los pasajeros en tránsito a través de la línea aérea COPA debían tener pasaporte para Panamá, información que como operadores de turismos debían tener a fin de otorgar un servicio seguro y completo al consumidor, lo que no ocurrió haciéndose acreedora de una sanción que va desde 1 a 50 UTM, establecida en el artículo 24 de la ley 19.496;

12°.- Que a fs.3 don MIGUEL ALFONSO AVENDAÑO PEÑALOZA, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de NAT TOUR representada por don MAURICIO VIVES GONZALEZ, por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección al Consumidor, solicitando el pago de los perjuicios que detalla en su libelo;

13°.- Que para acreditar los perjuicios que cobra en su demanda, el actor, presentó prueba documental consiste en:

Correos electrónicos de fs.12;

Fotocopia de cuenta de fs.13;

14°.-Que atendidos los antecedentes este Tribunal regula la indemnización de perjuicios por daño emergente en la suma de \$2.995.850.-;

15°.-Que en cuanto a la indemnización del daño moral el Tribunal atendido el malestar provocado al denunciante quien debió hacer diversas gestiones adicionales para obtener el producto solicitado sin lograrlo completamente,

viendo frustradas sus expectativas de viaje debido a la negligencia de la demandada regula el daño moral en la suma de \$600.000.-;

16°.- Que la indemnización debe ser completa por lo que debe accederse al reajuste solicitado de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadística;

17°.- Que la indemnización debe ser completa por lo que debe accederse al reajuste solicitado de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor que determina mensualmente el Instituto Nacional de Estadística;

18°.- Que el actor solicitó que se condene a los demandados al pago de los intereses;

19°.- Que los intereses tienen en nuestra legislación, el carácter de frutos civiles sobre capitales exigibles, según se desprende de lo dispuesto en los artículos 647 y 2.204 al 2.209 del Código Civil, constituyendo además, una forma de indemnización de perjuicios que se deben desde que el deudor se constituye en mora según lo prescribe el Art. 1559 del mismo cuerpo legal;

20°.- Que en mérito de lo expuesto en el considerando precedente, a juicio del Tribunal es improcedente otorgar intereses en esta materia, ya que ello constituiría una doble indemnización, todo sin perjuicio de los que sean aplicables en caso de mora, una vez que se haga exigible la obligación de pagar la indemnización que en definitiva se determine en autos;

21°.- Que con respecto a las costas solicitadas, el Tribunal debe considerar lo dispuesto en el Art. 50 de la Ley 15.231 que faculta al Juez de Policía Local, para condenar en costas a la parte vencida, sin que sea preciso que lo sea totalmente como lo exige el Art. 144 del Código de Procedimiento Civil en las causas que conocen los Tribunales Ordinarios de Justicia;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13 y 14 de la Ley N°15.231 y Arts. 1,9, 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 y Arts. 23 y 24 de la Ley 19.496, y arts.647 y 1559 del Código Civil

SE DECLARA:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

Que rechazan las tachas deducida en contra de los testigos doña PATRICIA ALEJANDRA ALARCON BADILLA y de don CLAUDIO OSVALDO OPAZO HIDALGO sin costas;

EN CUANTO AL FONDO:

EN MATERIA INFRACCIONAL:

Que se condena a NAT TOUR representada por don MAURICIO VIVES GONZALEZ al pago de una multa de 25 U.T.M. por infringir la Ley 19.496.-

EN MATERIA CIVIL:

Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por don MIGUEL ALFONSO AVENDAÑO PEÑALOZA, en contra de NAT TOUR representada por don MAURICIO VIVES GONZALEZ, sólo en cuanto se condena al demandado a pagar a la demandante, la cantidad de \$2.995.850.- por concepto de daño emergente y \$600.000.- por daño moral, reajustada de acuerdo al alza experimentada por el índice de precios al consumidor, a contar de la fecha de la notificación de la demanda y hasta el pago efectivo, considerándose como primer índice el del mes calendario anterior al mes en que se notificó la demanda y como último índice, el del mes calendario anterior al mes en que se efectúe el pago, sin intereses y con costas;

Si la multa no fuere pagada dentro del plazo leal
cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287:-

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE y ARCHÍVESE, en
su oportunidad.-

**DECRETADO POR EL JUEZ TITULAR: DON MANUEL
NAVARRETE POBLETE.-
SECRETARIA ABOGADO: SRA. ISABEL OGALDE
RODRIGUEZ.-**



