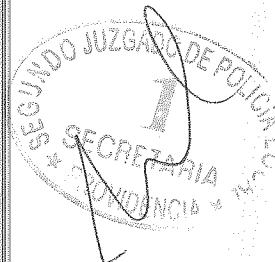


Providencia, a treinta de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS:

La denuncia de fojas cinco, la presentación de fojas diez y el escrito de rectificación de fojas sesenta, formulados por MARÍA ELISA GONZÁLEZ BELMAR, ingeniera forestal, domiciliada en Silvino Hurtado N°1807, departamento 807, comuna de Providencia, contra "ASESORES EN VIAJE S.A.", representada legalmente por Juan Herrera Verdugo o Claudia Pérez Carrasco, todos con domicilio en Cerro Colorado N°5030, comuna de Las Condes, por haber infringido los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en virtud de las siguientes consideraciones: Que el 11 de octubre del año 2013, adquirió dos paquetes turísticos a través de la agencia de viajes denunciada, por \$1.360.000; que el programa, según la oferta presentada por el proveedor en su sitio web www.viajeselcorteingles.cl, incluía 5 noches de alojamiento en una habitación doble en un hotel, que después fue confirmado como el Hostal Tekena Inn.; que en la presentación del servicio se exponían fotografías de dependencias limpias, ordenadas y cómodas; que el 31 de enero, tras su arribo a Isla de Pascua, pudo comprobar que la habitación estaba compuesta por una cama de dos plazas, una de una plaza y un baño privado con dos ventanas que no se podían abrir, porque su vista daba directo a otras habitaciones, lo que afectaba gravemente la ventilación de todo el espacio; que también había un velador y una lámpara que estaba inutilizable; que el baño estaba sucio: el WC presentaba restos fecales, la tina tenía hongos y el limpiapiés y la cortina de baño estaban sucios; que además de ello, había cucarachas vivas y muertas; que atendido lo anterior, solicitó inmediatamente el cambio de habitación, manteniéndose en contacto permanente, tanto con la agencia de viajes, como con la responsable del hospedaje, quienes le deban respuestas evasivas; que recién el 2 de febrero de 2014 se realizó el cambio de pieza, por una que tenía 4 camas de



una plaza y que no contaba con toallas, ni jabón; que además, había un espacio techado contiguo a la salida, habilitado para fumar, que hacía que el humo de los cigarrillos entrara cada vez que se abrían la puerta o las ventanas; que por otra parte, en el acceso al hostel se vendían brochetas de carne asada, que generaba olores molestos y humo en la recepción, mientras por las noches se estacionaba una camioneta que dificultaba el acceso y salida del lugar; finalmente, que el 3 de febrero, durante el desayuno, la encargada del lugar la enfrentó de manera violenta, increpándola a viva voz frente al resto de las personas, por lo que se retiró del lugar, evitando asistir en lo sucesivo al servicio de desayuno contratado. Que en consecuencia, solicita se condene a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas diez y la presentación de fojas cincuenta y seis, interpuestas por MARÍA ELISA GONZÁLEZ BELMAR contra "ASESORES EN VIAJE S.A.", nombre de fantasía, "VIAJES EL CORTE INGLÉS", ambos ya individualizados, en la que la actora solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$1.380.000 (un millón trescientos ochenta mil pesos), por concepto de daño emergente, configurado por el valor total de los servicios contratados, ascendiente a \$1.360.000 (un millón trescientos sesenta mil pesos) y \$20.000 (veinte mil pesos), por los gastos de alimentación que tuvo que pagar fuera del alojamiento y \$500.000 (quinientos mil pesos), por el daño moral que le ha ocasionado este problema, representado por las molestias y padecimientos sufridos a causa del incumplimiento contractual, que le significó tener que soportar condiciones sanitarias repulsivas, además de malos tratos por parte de la anfitriona y del estrés por no obtener una solución rápida a los problemas higiénicos y de ventilación y sobretodo, por el hecho de no poder disfrutar del periodo de tiempo limitado, destinado a sus vacaciones anuales, debido a la frustración causada, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas y,



CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que ASESORES EN VIAJE S.A., nombre de fantasía "VIAJES EL CORTE INGLÉS", en adelante, "El Corte Inglés", contestó a fojas cuarenta y uno y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con expresa condena en costas, conforme a los siguientes argumentos: Que no existe infracción alguna a las normas de la Ley del Consumidor, pues el servicio ofrecido fue cumplido a cabalidad; que el paquete contratado por la denunciante contemplaba los siguientes servicios: a) Transporte aéreo vía Lan, desde Santiago de Chile a Isla de Pascua, con fecha 31 de enero de 2014 y desde esta última a Santiago de Chile, con fecha 5 de febrero de ese mismo año, b) Traslado desde el aeropuerto de Isla de Pascua al hotel y viceversa, c) Bienvenida con collar de flores, d) 5 noches de alojamiento con desayuno, e) 2 días de arriendo de jeep 4x4, f) Despedida con collar típico y g) Gastos de emisión agencia; que aproximadamente el 75% del costo del paquete turístico corresponde a los traslados aéreos, servicio que fue prestado íntegramente y respecto de los cuales, nada señala la consumidora; que la obligación relativa al servicio de hospedaje, consiste en proveer al cliente de alojamiento por 5 noches, con desayuno; que en ningún caso se especifican las características del lugar donde se llevaría a cabo ese servicio; que de este modo, dicha obligación fue cumplida, siendo el Hostal Tekena Inn el que recibió a la denunciante; que el hecho que los hoteles en general, se reserven el derecho de modificar sus precios, dejaría entrever la escasa injerencia que tiene la agencia en la manera en que los hoteles ejecutan su servicio; que tanto es así, que la denunciante habla en su libelo de la responsable del servicio de hospedaje; que por lo tanto, el Corte Inglés no tiene ninguna responsabilidad en los inconvenientes que pudo haber tenido María Elisa González en relación con la calidad del servicio brindado por el hotel; que cabe hacer presente, que el servicio fue brindado durante la llamada "Fiesta Tapati 2014", que es una celebración de gran relevancia en la Isla de Pascua, en medio



de la temporada de verano, que acarrea una gran afluencia de turistas; que fue en ese contexto, que el Corte Inglés, a pesar de la gran demanda que existe en temporada alta, se preocupó de obtener el mejor lugar disponible para cumplir con su obligación de brindar alojamiento y consiguió, además, a través del operador en destino, que la denunciante se cambiara de habitación, el mismo día en que realizó el reclamo ante la agencia; que en consecuencia, el Corte Inglés actuó con la diligencia debida y no incurrió en las infracciones que se le imputan. Por último indica, que llama la atención que ningún otro viajero, que recibió el mismo servicio y alojó en el mismo lugar, haya realizado un reclamo similar, ni que el Sernac se haya hecho parte en la presente causa. Finalmente, solicita que en caso que el Tribunal estime que sí se ha vulnerado la Ley N°19.496, se aplique una rebaja sustancial en las multas que resulten aplicables.

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que María Elis. González acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan a fojas uno y dos y de fojas sesenta y siete a setenta y dos b) y la parte de Asesores en Viaje S.A., el documento agregado a fojas setenta y cuatro y siguiente.

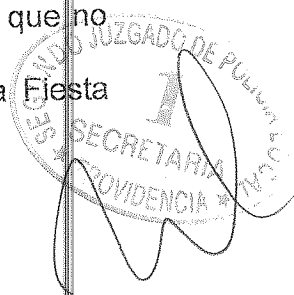
4.- Que la parte denunciante ofreció en autos el testimonio de MARÍA OLGA LETELIER ELGUETA, psicóloga, domiciliada en Manuel Antonio Tocornal 601, departamento 601, comuna de Santiago y de FELIPE ANDRÉS FERNÁNDEZ SOTO, psicólogo, domiciliado en Coyán Poniente 141, comuna de Maipú.

Que la primera expuso a fojas setenta y siete y siguientes, que compartió con María Elisa la habitación en el Hostal Tekena de Isla de Pascua, la primera semana de febrero de 2014; que la denunciante compró el paquete turístico y le regaló el viaje a ella para que la acompañara; que no sabe acerca de las condiciones de aquél, ni donde lo compró; que llegaron juntas a la isla, el 31 de enero o el 1° de febrero; que en el aeropuerto las esperaba un vehículo que las trasladó hasta el hostal, que era una casa acondicionada, de un piso; que su



101
Cuentas

habitación se encontraba en un pasillo, era oscura y estaba sucia; que tenía dos ventanas que daban al mismo pasillo y había dos camas, de una plaza y dos plazas; que el piso era de cerámica o baldosas y había bichos en las orillas; que el baño estaba lleno de hongos y la tina y el taza del baño estaban sucias; que las camas se veían ligeramente aseadas; que había luz eléctrica, pero las ampolletas iluminaban poco; que las alfombras de la habitación estaban llenas de tierra; que María Elisa solicitó el cambio de habitación inmediatamente y la dueña aceptó, pero después les señaló que no tenía habitación; que nadie fue a limpiar; que María Elisa volvió a insistir al día siguiente, tanto a la agencia, como a la dueña del hostel y las cambiaron de habitación, pero no recuerda si fue ese día o al día siguiente; que la pieza nueva se encontraba al fondo de la casa, tenía 4 camas individuales y también estaba sucia y con bichos, al igual que el baño; que no había jabón, ni toallas; que afuera de la habitación había una zona para fumadores, por lo que entraba humo; que María Elisa volvió a tomar contacto con la agencia; que le dijeron que estaban tratando de reubicarla en otro lugar, pero que no encontraban alternativas, así es que se quedaron todo el tiempo restante en dicha habitación; que la estadía era por 5 días y el resto de los días, sí se hizo aseo; que la estadía incluía el desayuno; que como la dueña del hostel estaba molesta, confrontó a María Elisa, le sacó fotografías tomando desayuno y comenzó a insultarla; que ésta sacó fotografías del lugar con su celular; que dicha situación implicó que estaban todo el día fuera del hostel, porque tenían mucho temor a las posibles represalias; que mientras estuvieron en Isla de Pascua, se realizó la "Fiesta Tapati" y finalmente, que María Luisa se vio afectada, porque eran sus vacaciones y el viaje de placer se transformó en rabia y miedos. Repreguntada, señaló que las condiciones higiénicas del baño afectaron su estadía, porque se tenían que bañar con chalas, para no tocar algo y que a su juicio, las dependencias del hostel no pueden ser consideradas como un hotel. Contrainterrogada, manifestó que el viaje fue financiado por María Elisa y que no desembolsó nada al respecto; que la invitaron y tomó la opción; que la



Tapatí es propia de los pascuenses y durante ella se hacen competencias físicas y de baile, rituales, se eligen reinas, etc., por lo que había mucha gente; que María Elisa se comunicaba directamente con personal del Corte Inglés para interponer sus reclamos y mandaba las fotos por correo electrónico y por último, que la dueña del hostel se enojó porque la agencia le mandó los correos que envió la denunciante y porque le dijeron que sólo había galletas de agua y té para el desayuno, lo que según ella no era cierto.

Que el segundo testigo declaró a fojas ochenta, que viajó a la Isla de Pascua la primera semana de febrero y que se "topó" allá con María Elisa; que tomó un tour con su señora hacia Orongo y se encontró con ella; que ellos venían llegando y ellas se estaban yendo; que conversaron acerca de la isla y les preguntaron algunos datos, momento en que la denunciante les empezó a contar la experiencia que había tenido y que el lugar donde había ido, no estaba de acuerdo con lo contratado, porque estaba sucio y con hongos; que hablaron también de los riesgos de contratar este tipo de cosas por internet; que él se hizo asesorar por gente de la isla antes de viajar, porque sabía que podían pasar este tipo de cosas y no podía arriesgarse, pues su señora estaba embarazada; que una amiga que tiene en la isla le contó que hay algunos lugares que muestran ciertas características por internet, que después no se cumplen; que no recuerda el lugar donde se hospedó, pero era de una tía de un personaje de la televisión, de apellido Pakomio; que María Elisa le dijo el lugar donde se alojaba, pero no se acuerda bien, era como Takena o Tekena; que conoció dicho lugar cuando volvió del tour, porque estaba en la avenida principal; que se trataba de una construcción típica de allá, con un pasillo, hall de entrada y habitaciones; que la denunciante les mostró su pieza, porque ella le dijo que tenía la intención de "tomar" acciones legales y le pidió si podía constatar; que era un habitación sencilla, en términos de comodidades y vio dos camas; que las condiciones de luz no eran las adecuadas, las instalaciones sanitarias estaban sucias y tenían hongos como en las esquinas; finalmente, que María Elisa no le dijo con qué agencia había contratado el viaje.

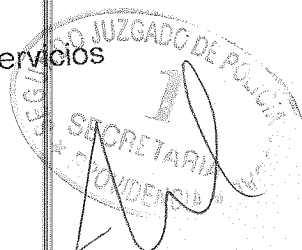


porque su interacción sólo llegó hasta ahí, pues él tenía que aprovechar el tiempo haciendo sus cosas. Repreguntado, indicó que vio a María Elisa muy afectada y que fue precisamente eso lo que lo conmovió y decidió venir a declarar, ya que sus vacaciones no habían sido lo que ella esperaba y estaba triste por eso; que el frontis del hostel no era algo que impactara como el interior de la habitación, que estaba notablemente sucia y desarreglada y el frontis era típico, no distinto a los de los costados; que no conocía la fama de ese hostel por los comentarios de sus conocidos, porque le preguntó por varios a su amiga y ninguno le pareció aceptable, por eso los derivó a otro; por último, que no había insectos en el lugar donde él se hospedaba, pero afuera, sí. Contrainterrogado, expuso que no sabe exactamente el significado de la Fiesta Tapati, pero reúne a mucha gente, al triple de las habituales y se divide la isla en apoyo a las candidatas a reina y que el hostel donde alojó María Elisa quedaba en la avenida principal.

5.- Que la parte denunciada ofreció en autos el testimonio de MARÍA ELENA RIVAS DOMÍNGUEZ, ejecutiva de ventas en asesoría de viajes, domiciliada en Vasco de Gama N°4444, comuna de Las Condes, quien manifestó a fojas ochenta y tres y siguientes, que representa a Solways, proveedora de servicios a Corte Inglés; que sabe que se ofreció a la clienta un viaje a la Isla de Pascua, para visitarla en fechas importantes, como lo es la celebración de la Tapati; que los servicios incluían el pasaje aéreo, las noches de alojamiento, los traslados y el arriendo de un jeep por dos días, todos los cuales fueron otorgados y utilizados; que la denunciante reclamó por la limpieza del servicio de la habitación y que tomó conocimiento de él, el mismo día que lo realizó, que analizaron el reclamo con el departamento de post venta y la agencia de viajes; que la clienta se alojó en el Hostal Tekena Inn; que aquélla se comunicó con la agencia de viajes y ésta con ellos, remitiéndole copia de los correos y de las fotografías; que vio en las fotografías que había insectos; que no pudieron ofrecerle mucho a la clienta, porque la isla estaba con una ocupación del 100%; que si no se equivoca, sólo pudieron ofrecerle el cambio de habitación a una



superior, pero al día siguiente; que la diferencia en valor, como \$12.000 más o menos, la asumieron ellos; que este cambio tampoco fue del agrado de la clienta, porque ella quería el cambio de hotel, pero eso no lo podían hacer, por falta de disponibilidad; que la pasajera siguió reclamando; que ofrecieron devolverle las dos noches que durmió en la habitación estándar, pero no quiso; que no tuvo contacto directo con ella; que en su rol de operadores, realizan la comunicación con el servicio y la agencia de viajes; que su empresa es la que tiene contacto directo con el hotel y que este tipo de reclamos no les impide trabajar con dicho hotel; que en ese viaje se vendieron aproximadamente 50 o 60 programas y que este fue el único reclamo que tuvieron; que lleva trabajando 14 años en este rubro y cree haber recibido 3 reclamos con respecto a este hotel específico, por algo similar, lo cual es mínimo; que por lo tanto, le parece que la denunciante buscaba algo más o que no se informó bien a dónde iba; finalmente, que dentro de los programas ofrecidos a la agencia, este era el más económico, es decir, el que llaman "el desde". Repreguntada, indicó que actualmente trabaja en el tour operador "Tour Mundial"; que las condiciones hoteleras de la Isla de Pascua son, en general, rústicas, cabañas sin mucho lujo; que existen dos hoteles de categoría superior, pero que siguen siendo rústicos, es decir, sencillos; que durante la Fiesta Tapati, la isla está con un 100% de ocupación, porque es la fiesta más importante para la población, por lo que las condiciones de servicio no son de primera categoría; por último, que elaboró un documento que contiene el desglose general de los valores de cada uno de los servicios que contrataron y que la parte hotelera que reclama la pasajera, corresponde a menos de la mitad o casi a un cuarto de lo que utilizó para costear su viaje. Contrainterrogada, expuso que la denunciante siguió reclamando por el hotel y por el servicio que le brindaba el personal que atendía; que le consta el nivel superior de la segunda habitación, porque es distinta, es más amplia, tiene más metros cuadrados y un poco más de servicios, como un frigobar, aunque no sabe si en este caso específico, lo había; que desconoce si la denunciante fue informada del desglose de los servicios



contratados y sus valores, al momento de contratar y por último, que la diferencia entre un hostel u hotel está en los servicios que se ofrecen, ya que un hotel tiene, por ejemplo, secador de pelo en el baño, una recepción con cajas de cambio, restaurantes y piscinas, aunque los dos cumplen la misma función y pueden ser iguales en estructura.

6.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido, que el 11 de octubre de 2013, María Elisa González Belmar adquirió, a través de la página web de la agencia de viajes El Corte Inglés, dos paquetes turísticos con destino a la Isla de Pascua.

b) Que la denunciante reclama por la calidad del alojamiento, ya que las dependencias del hostel designado, Tekena Inn, no cumplían con las condiciones higiénicas mínimas de un recinto destinado a la habitación.

c) Que Viajes el Corte Inglés se defiende, aludiendo principalmente, a que el servicio fue cumplido a cabalidad y que la obligación relativa al hospedaje, consistía en proveer al cliente de alojamiento por 5 noches, con desayuno, pero que en ningún caso se especifican las características del lugar en que se llevaría a cabo dicho servicio.

d) Agrega, que El Corte Inglés actuó con la diligencia debida, consiguiendo el mejor lugar de alojamiento posible y gestionando luego con el operador en destino, el cambio de habitación.

e) Que en efecto, no se discute en autos, que el programa contratado es el que se encuentra redactado en el documento agregado a fojas 2, el que sólo indica, con respecto al servicio cuestionado, que el deber de la empresa es proveer al cliente de 5 noches de alojamiento con desayuno, sin especificar, ni detallar, las condiciones en que debe brindarse dicho servicio, así como tampoco, las características que debe tener aquél.

f) Que no obstante, el Decreto 194 de 1978, que aprueba el "Reglamento de Hoteles y Establecimientos Similares", establece las condiciones sanitarias

12
Corte Inglés
SECRETARÍA DE FOMENTO
PROVIDENCIA

minimas que deben cumplir los diferentes tipos de establecimientos destinados a dar alojamiento a las personas, señalando en sus artículos 21, 22 y 25, que deberán mantenerse en óptimas condiciones de limpieza y que la presentación general y estado estructural de las dependencias deberá mantenerse en buenas condiciones (pintura, vidrios, pisos, etc.), agregando, que los artefactos sanitarios deberán estar en perfecto estado de limpieza y funcionamiento, con el objeto de prevenir todo peligro para la salud de los usuarios, así como para evitar que se produzcan malos olores.

ver
gen

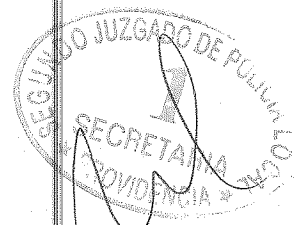
g) Que las declaraciones vertidas por los dos testigos presentados por la parte de María Elisa González, no tachados, legalmente examinados y que dieron razón de sus dichos, están contestes en que la habitación y las instalaciones sanitarias estaban sucias y tenían hongos.

h) Que lo anterior se encuentra corroborado con las fotografías acompañadas por la denunciante, no objetadas, de las que es posible advertir, que tanto el baño, como la habitación en sí, carecían de una limpieza adecuada.

i) Que los argumentos dados por la denunciada, en cuanto a que el hostal en referencia fue el mejor lugar posible de conseguir, atendido a que el servicio se brindó en una época de gran demanda hotelera, durante la llamada "Fiesta Tapati 2014", no eximen al establecimiento, del deber de limpieza señalado en la letra f) precedente.

j) Que tampoco podrá ser tomado en consideración para efectos de desechar la denuncia, el hecho que no exista otro reclamo similar, proveniente de alguna de las personas que recibieron el mismo servicio y se alojaron en el mismo lugar, ni menos aún, la falta de comparecencia del Servicio Nacional del Consumidor.

k) Que la reubicación de la denunciante en la mejor habitación disponible en el Hostal Tekena Inn, sólo obedece, a juicio del Tribunal, a una medida tendiente a paliar el mal servicio, más no significó una solución definitiva y acorde con la situación que padecía María Elisa González.



1) Que a mayor abundamiento, la testigo María Elena Rivas Domínguez, que depuso por El Corte Inglés, señaló al respecto, "que no pudieron ofrecerle mucho a la cliente", porque la isla estaba con una ocupación del 100% y que las condiciones del servicio durante la fiesta más importante para la población, no son "de primera categoría".

m) Cabe señalar, por otra parte, que si bien es cierto que las condiciones hoteleras de la Isla de Pascua, son más rústicas y sencillas, ello no es sinónimo de suciedad, desaseo o falta de higiene.

n) Que la denunciante no probó los olores molestos provenientes de la venta de brochetas de carne, así como tampoco, que una camioneta dificultara el acceso y salida del hostal.

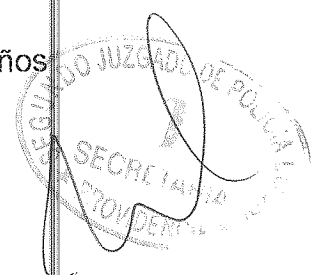
o) Que en cuanto al trato conferido a la consumidora por la encargada del lugar, que la habría enfrentado de manera violenta, increpándola a viva voz, la testigo Letelier Elgueta manifestó al respecto, que ella estaba presente cuando la dueña del hostal confrontó a María Elisa, le sacó fotografías y comenzó a insultarla.

p) Que en opinión del juez que suscribe, dicha declaración reúne los caracteres de gravedad y precisión suficientes para formar su convencimiento en este aspecto.

q) Que la responsabilidad de la denunciada se basa en su rol de intermediario, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 43 de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sin perjuicio de su derecho de repetir contra el prestador del servicio de alojamiento.

r) Que en definitiva, se concluye, como resultado del análisis anterior, que ASESORES EN VIAJE S.A., nombre de fantasía, VIAJES EL CORTE INGLÉS, en su calidad de intermediario, infringió lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley 19.496, al actuar con negligencia en la prestación del servicio, causando un menoscabo al consumidor, debido a deficiencias en la calidad del mismo, por la falta de rigurosidad en el cuidado y limpieza de las habitaciones y los baños

Señaló
fiesta



utilizados por María Elisa González durante su estadía en Isla de Pascua y por el mal trato de que fue objeto, motivo por el cual, se deberá acoger la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

EN LO CIVIL:

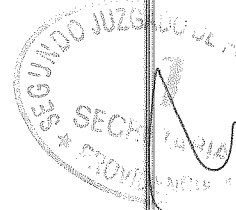
7.- Que la conducta infraccional descrita en el considerando precedente, en cuanto produjo daños a terceros, constituyó un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula en conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

8.- Que sólo se otorgará la parte de la indemnización por concepto de daño emergente que dice relación con el servicio de alojamiento, puesto que la denunciante nada señaló con respecto al resto de las prestaciones incluidas en el programa, sin que exista, por tanto, una falta en tal sentido, toda vez que es posible desprender, que por ejemplo, los tickets aéreos y los traslados, funcionaron correctamente.

9.- Que a fin de determinar el monto correspondiente al servicio denunciado, se estará al documento de fojas setenta y cuatro y siguiente, no objetado, que establece que el valor del hotel es de \$183.511, el que será tomado en consideración, para en conjunto con los demás antecedentes del proceso, fijar la correspondiente indemnización.

10.- Que María Elisa González no acreditó, en su naturaleza y monto, los gastos de alimentación fuera del alojamiento, por lo que el Tribunal no podrá otorgar una indemnización pecuniaria en ese sentido.

11.- Que el conjunto de graves inconvenientes causados a raíz de la conducta infraccional atribuida en el sexto considerando a VIAJES EL CORTE INGLÉS, que afectaron a la demandante, le provocaron molestias y angustias, que constituyen precisamente, lo propio del daño moral cuya indemnización solicita. En efecto, María Elisa González Belmar debió hospedarse en un lugar, cuyas inadecuadas condiciones de limpieza y salubridad, pudieron perfectamente



significar una merma en sus vacaciones, que por esencia implicaban un descanso el que claramente se vio alterado por el estado del lugar.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º 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 23, 43 y 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A. Que se condena a ASESORES EN VIAJE S.A., nombre de fantasía VIAJES EL CORTE INGLÉS, a pagar una multa de VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (25 UTM), por causar un menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad del servicio prestado.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas diez, sólo en cuanto se condena a ASESORES EN VIAJE S.A. a pagar a MARÍA ELISA GONZÁLEZ BELMAR, ambos ya individualizados, la suma de \$200.000 (doscientos mil pesos), por el valor de las 5 noches de alojamiento y \$500.000 (quinientos mil pesos), por el daño moral que acreditó haber sufrido, con costas.

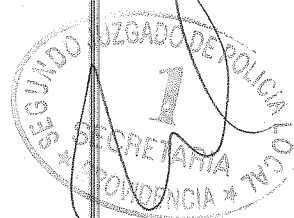
C. Que las cantidades indicadas en la letra precedente, deberán pagarse reajustadas en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor, entre el 1º de enero de 2014 y el mes anterior a la fecha de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y Notifíquese.

Rol 10.035-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



Santiago, dieciocho de mayo de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada y se tiene, además, presente:

1º) Que el llamado daño moral o extrapatrimonial, al que se alude en el motivo 11 de la sentencia impugnada, reproducido por esta Corte, en cuanto a su monto, no puede sino quedar entregado a la prudencia de los juzgadores, desde que no existe norma legal para regularlo. En el caso sub lite, parece sensato fijar el aludido perjuicio en \$100.000.

2º) Que al no ser vencida totalmente la demandada, no es procedente que soporte el pago de las costas de la causa.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 144 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la ley 18.287, se revoca la sentencia de treinta de diciembre de dos mil catorce, escrita de fojas 97 a 109, en aquella parte que condenó en costas a Asesorías en Viaje S.A. y en su lugar se decide que se le absuelve de dicha carga procesal.

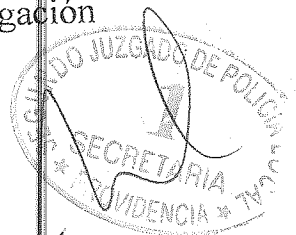
Se confirma, en lo demás apelado, la aludida sentencia, con las siguientes declaraciones:

a) se rebaja el monto de la multa a pagar por la sociedad denunciada a 5 (cinco) UTM; y

b) se reduce el monto de la indemnización que a título de daño moral debe pagar la demandada Asesorías en Viaje S.A. a María Elva González Belmar, a la suma de \$100.000 (cien mil pesos), con el reajuste a que se refiere la letra C de lo dispositivo del fallo de primera instancia.

Acordada, en lo infraccional, contra el voto del Ministro señor Mera, quien estuvo por revocar, en ese extremo, la sentencia de primer grado y absolver a Asesorías en Viaje S.A. de la denuncia formulada en su contra. Tuvo presente para ello:

1º) Que no está controvertido que Asesorías en Viaje S.A. (cuyo nombre de fantasía es "El Corte Inglés") cumplió con su obligación



contraída al vender un determinado paquete turístico a la denunciante, consistente en transporte aéreo desde Santiago a Isla de Pascua el 31 de enero de 2014 y de regreso desde dicha isla a esta ciudad el 5 de febrero de 2014; traslado desde el aeropuerto de Isla de Pascua al Hotel y desde este alojamiento al aeropuerto; bienvenida con collar de flores; cinco noches de alojamiento con desayuno; dos días de arriendo de jeep 4 x 4; y despedida con collar típico. Sucede que en lo que hace al alojamiento, éste se cumplió en el Hostal Tekena Inn y, precisamente, lo que la denunciante reprocha es el muy mal servicio prestado por esta última empresa, lo que ha quedado demostrado en el proceso.

2º) Que para hacer responsable a la Agencia de Turismo intermediaria de ser infractora de la obligación de respetar los términos, condiciones y modalidades del servicio contratado por el consumidor y declarar que actuó con negligencia causándole menoscabo al no otorgarle la prestación debida, el sentenciador de primera instancia da aplicación a lo que dispone el artículo 43 de la ley 19.496 (letra q del considerando 6).

3º) Que tal como sostuvo esta Corte en sentencia dictada en los autos rol 5.703-2007, para dilucidar si la norma referida (artículo 43 de la ley 19.496) ha sido correctamente interpretada, es menester determinar su verdadero sentido y alcance, para lo cual se debe tener en cuenta que en ella se establece que el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio *“responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables”*.

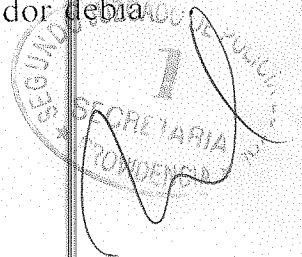
4º) Que, en consecuencia, el legislador incorporó a nuestro ordenamiento jurídico la citada disposición para atribuir responsabilidad civil al intermediario en una relación de consumo, pero no para atribuirle responsabilidad infraccional, la que sólo puede hacerse efectiva en quien cometió la falta. Se concluye de su texto expreso, en efecto, que se



persigue que el consumidor no quede indefenso ante el incumplimiento del operador directo (en este caso el Hostal Tekena Inn) y para tal fin se ha previsto que pueda dirigirse directamente en contra de quien intermedió en la prestación del servicio que contrató, solicitándole que le indemnice los daños que le fueron provocados por el incumplimiento en la prestación del servicio. Es, pues, un régimen especial de responsabilidad que se establece en beneficio del consumidor y que se aparta de las normas generales que configuran el estatuto de la responsabilidad del Código Civil, en el que el obligado a responder por el incumplimiento es precisamente aquél que incurrió en él.

5º) Que la ley 19.496, para garantizar la protección de los derechos de los consumidores, configura distintas hipótesis de infracción sancionadas todas ellas con multas que la jurisdicción debe imponer en los supuestos que se acrediten los hechos que las configuran; sin embargo, tratándose del intermediario, como lo es Asesorías en Viaje S.A., que no fue el proveedor directo del servicio mal prestado, no puede ser sancionado como infractor por un hecho que no le es imputable y respecto del cual sólo puede responder penalmente (las faltas forman parte del Derecho Penal), el tercero infractor. Consiguientemente, el artículo 43 de la ley 19.496 ha regulado un mecanismo tendiente a que los derechos de los consumidores no queden desprovistos de protección, habilitándolos para que reclamen los **perjuicios** directamente al intermediario, a quien, a su turno, se le otorga la facultad de repetir en contra de quien tiene la efectiva calidad de proveedor y ha incurrido en el incumplimiento contractual.

6º) Que no pudo entonces el juez a quo condenar a la denunciada al pago de una multa por infracción de lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 19.496, sino tan solo correspondía que, dando correcta aplicación a lo dispuesto en el artículo 43 ya citado, declarara que el consumidor debía

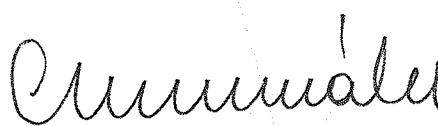


ser indemnizado por la intermediaria al haber recibido imperfectamente la prestación que a través de ella contrató.

Redacción del Ministro señor Mera.

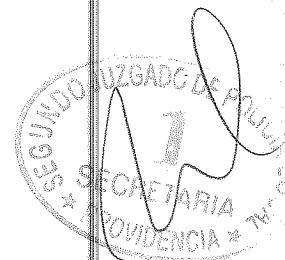
Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-374-2015.



Dictado por la **Octava Sala de la Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz e integrada, además, por la Ministro Suplente doña María Cecilia González Díez y por el abogado integrante señor Rodrigo Asenjo Zegers. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, dieciocho de mayo de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





REGISTRADA

Providencia, quince de junio de dos mil
quince.

Cumplase.

Rol 10035 H.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

cc Gutiérrez
Belmonte

16 / 2015

