

San Bernardo, once de Marzo de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

A fojas 09, doña Verónica Sofía Sánchez Espinoza, profesora, domiciliada en José Miguel Carrera n° 13.790, San Bernardo, interpone denuncia infraccional en contra de Falabella, representada por su administrador o jefe de local, ambos domiciliados en Avenida Jorge Alessandri n° 20.040, local n° 1, San Bernardo, por hechos que constituirían infracción a los Arts. 3, 12 y 23 de la ley 19.496, sobre protección de los derechos del consumidor, solicitando se le condene al máximo de las penas señaladas por la ley, con costas. En el primer Otrosí de esta presentación, la denunciante deduce en contra de la proveedora antes mencionada, demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de la infracciones cometidas y los perjuicios que estas le ocasionaron, sea condenada a pagarle la suma de \$400.000, por concepto de daño moral, o la suma que se estime conforme a Derecho, más intereses, reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas y a que se deje sin efecto el cobro por pasajes y Tour a Brasil que no fueron utilizados.

A fojas 14, rola acta de notificación a Falabella, de la denuncia y demanda de indemnización de perjuicios de autos.

A fojas 28, rola declaración indagatoria de doña Verónica Sofía Sánchez Espinoza, ratificando la denuncia de autos.

A fojas 29, se llevó a cabo el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la denunciante y demandante doña Verónica Sofía Sánchez Espinoza y de don Eduardo Madariaga Castro, apoderado de Viajes Falabella Ltda. En esta oportunidad la parte denunciante y demandante rindió prueba documental y no se produjo conciliación.

A fojas 30, se ordenó ingresaran los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO;

A.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO INFRACCIONAL:

1º) Que, se ha iniciado esta causa a los efectos de determinar la responsabilidad infraccional que correspondería hacer efectiva respecto del proveedor denominado Falabella, por haber infringido respecto de doña Verónica Sofía Sánchez Espinoza, los Arts. 3, 12 y 23 de la ley de protección al consumidor n° 19.496;

2º) Que, fundando sus acciones la denunciante expresa, en lo principal de fojas 09 y en su indagatoria de fojas 28, que en el mes de enero de 2014, adquirió en Falabella, un Tour para viajar a Brasil junto a su familia. El día del viaje, 31 de Enero, al llegar al Aeropuerto, a eso de las 14,45 hrs., desconocidos que se dieron a la fuga, la asaltaron robándole su billetera y cédula de identidad, con lo cual le fue imposible viajar. De este hecho informó en el momento a la línea aérea y a Viajes Falabella a las 17,30 hrs., lugar donde se le aconsejó que diera orden de no

pago al cheque por \$546.572, que había girado para pagar el valor del servicio. Posteriormente, en reiteradas oportunidades concurrió hasta las oficinas de Falabella para que le dieran una solución y recuperar el documento entregado en pago, sin obtener respuesta, en cambio con fecha 25 de Febrero recibió una comunicación de la empresa de cobranzas Lexicom Ltda., informándole que se habían iniciado gestiones para el cobro del documento. Considera que se ha infringido a su respecto la ley del consumidor por cuanto se le esta cobrando por un servicio que no se prestó y se le mantiene bloqueada como cliente de Falabella;

3°) Que, contestando la denuncia, Falabella en presentación que se agregó como parte del acta del comparendo, en fojas 21, solicitó su rechazo, por cuanto el hecho delictual del que habrá sido víctima la actora no le es imputable, tratándose de un caso fortuito, que no le corresponde asumir toda vez que como agencia de viajes pagó a los prestadores de los mismos, sin obtener ganancia o beneficio alguno derivada de la imposibilidad de viajar alegada. En relación a las normas supuestamente infringidas hace notar que es la propia actora quien señala no haber podido viajar a consecuencia de un hecho fortuito, por lo que ignora que términos o condiciones no se habrían respetado, como igualmente cual sería la actuación negligente que se le imputa como proveedor;

4°) Que, para acreditar su dichos, la denunciante acompañó; a) En fojas 01, copia del bloqueo de su cédula de identidad, efectuada el 04 de Febrero de 2014 y de la recepción de una

denuncia policial efectuada el día 31 de Enero de 2014, a las 17,00, por robo con sorpresa. **b)** En fojas 02, copia de la orden de no pago dada al Banco de Chile, respecto del cheque en pago por la denunciante. **c)** En fojas 03, copia del reclamo deducido por la actora ante el Sernac, por los hechos de autos. **d)** En fojas 05, copia de la carta de confirmación de los servicios contratados. **e)** En fojas 07, copia de la carta de cobranza enviada por Lexicom Ltda., respecto del cheque girado a Falabella para el pago del servicio contratado;

5°) Que, encontrándose contestes las partes en cuanto a que la actora se vió imposibilitada de viajar o recibir el servicio contratado a causa de un hecho fortuito, importará analizar la prueba aportada por las partes, en cuanto a si esta circunstancia la liberaba de su obligación de pagar el precio pactado y consiguientemente la facultaba para reclamar la devolución del documento bancario entregado en pago;

6°) Que, para acreditar los términos y condiciones del pasaje aéreo y tour adquiridos, y específicamente si estos admitían el cambio de fecha de salida o de pasajero, o por el contrario ambos eran de carácter nominativos y sin posibilidad de cambio, no se aportó al proceso prueba alguna;

7°) Que, de conformidad al Art. 1698 del Código Civil, corresponderá acreditar la existencia o extinción de las obligaciones a quien las alegue. En el presente caso, correspondía acreditar a la actora los términos del servicio contratado que la liberan de su

obligación de pagar el precio del servicio;

8°) Que, en mérito de lo expuesto y antecedentes acompañados, los que esta sentenciadora ha apreciado de acuerdo a las reglas de la sana crítica, no se ha formado convicción respecto a que Falabella, antes individualizada, haya infringido respecto de la denunciante Verónica Sofía Sánchez Espinoza individualizada, la ley de protección a los derechos del consumidor n° 19.396. Por lo anterior, en definitiva no será acogida la denuncia de lo principal de fojas 09 de autos;

B.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL:

9°) Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 09, doña Verónica Sánchez Espinoza, dedujo en contra de Falabella, demanda civil de indemnización de perjuicios, para que como consecuencia de la infracciones cometidas y los perjuicios que estas le ocasionaron, sea condenada a pagarle la suma de \$400.000, por concepto de daño moral, o la suma que se estime conforme a Derecho, más intereses, reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con expresa condena en costas y a que se deje sin efecto el cobro por pasajes y Tour a Brasil que no fueron utilizados;

10°) Que, como ya se señaló, al resolver la parte infraccional, esta Sentenciadora con los medios de prueba aportados al proceso, no ha logrado convicción respecto a la responsabilidad infraccional que se asigna a la entidad demandada, ni a la existencia de una relación de

causalidad entre los hechos denunciados y los perjuicios alegados, respecto de los cuales igualmente no se aportó prueba suficiente en el en el proceso. Por lo anterior, necesariamente, la demanda civil indicada será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los Arts. 13, 14, y 152 de la Ley 15.231; Arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, Arts.1698 y 2329 del Código Civil y Arts.-23, 50 y siguientes de la Ley 19.498.

SE DECLARA:

a) Que, no se hace lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, deducidas en fojas 09 de autos.

b) Que, cada parte pague sus costas.

Anótese, notifíquese, comuníquese a Sernac y archívense los autos en su oportunidad.

Rol n° 8.387-1-2014.

Dictada por Doña Inés Aravena Anastassiou. Juez Titular.

Autorizada por Don Jorge Rojas Arias. Secretario Titular.