

Providencia, a dos de marzo de dos mil quince.

VISTOS

La querrela interpuesta en lo principal del escrito de fojas 8 por **PILAR DEL CARMEN LAZO COLDEIRA**, pensionada, domiciliada en Rivas Vicuña 1590, depto. 411, Quinta Normal, contra **LIME LIGHT TOUR**, representado por Claudia Silva Prado, ambos domiciliados en Av. 11 de Septiembre 1945, of. 206, Providencia, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su querrela señalando que el 5 de noviembre de 2013 contrató con la denunciada un paquete turístico con destino a Bariloche, que incluía una sola parada en la ciudad de Pucón. Dicho viaje partiría el 22 de noviembre de 2013 y sería hasta el 28 de noviembre del mismo año. Asimismo, contaba con un seguro de asistencia en caso de emergencia, el que proporcionaba atención en la Clínica Alemana.

El día 23 de Noviembre llegaron a Pucón, donde visitaron unas termas en el sector denominado "Ojos del Caburgua". Agrega que por falta de seguridad por parte de la empresa prestadora de servicios turísticos sufrió una caída, señalando asimismo, que el sector visitado no contaba con ningún tipo de seguridad ni contaba con personal que socorriera en caso de accidentes.

Luego de que el guía turístico le practicara los primeros auxilios fue trasladada al Hospital de Pucón, donde le diagnosticaron fractura de 3 costillas y fractura lumbar, siendo derivada con posterioridad al Hospital de Temuco, por ser un centro más especializado.

Luego de insistir a la querellada, accedieron a que fuera llevada a la Clínica Alemana, sin embargo, le manifestaron en ese centro que el supuesto seguro que mantenían se encontraba caducado, razón por la que tuvo que volver al Hospital de Pucón.

Hace presente que ha debido incurrir en diversos gastos médicos con el fin de recuperarse y que hasta la fecha de presentación de la denuncia, la



agencia no ha realizado ninguna gestión tendiente a reparar el menoscabo sufrido.

Enuncia que Lime Light Tour infringió el artículo 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al querellado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 8 por **PILAR DEL CARMEN LAZO COLDEIRA** contra **LIME LIGHT TOUR**, ya individualizados, basada en los hechos expuestos en la querella. Respecto a las cantidades, solicita por concepto de restitución la suma de \$235.000 (doscientos treinta y cinco mil pesos), correspondiente al pago por el servicio que no fue utilizado luego del accidente; por reembolso, la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos), correspondiente a los gastos médicos incurridos; y por daño moral, un monto de \$10.000.000 (diez millones de pesos), más intereses, reajustes y costas.

La tacha deducida por la parte querellante a fojas 125 contra la testigo Alicia Berta Balbontín Vera, basada en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, ya que mantiene un vínculo contractual laboral con la empresa querellada, por lo que sus dichos carecerían de imparcialidad.

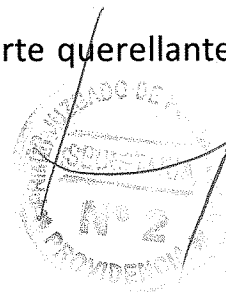
CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN CUANTO A LA TACHA:

1.- Que el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil señala que son inhábiles para declarar "los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio", situación que en la especie se da, razón por la cual el sentenciador acogerá la tacha.

EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 117 con la asistencia de la parte querellante de Pilar Lazo Coldeira, representada por su abogado César Vargas Fuentealba; y del abogado Yerly Fuica Letelier en representación de la parte de Lime Light Tour. La parte querellante ratificó sus acciones.



3.- La parte querellada contestó por escrito a fojas 19 y siguientes, señalando básicamente lo siguiente:

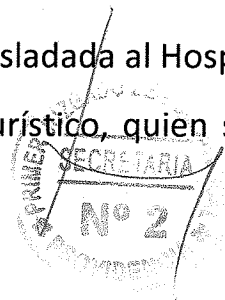
- La actora celebró un contrato de prestación de servicios consistente en un viaje turístico desde la ciudad de Santiago con destino a Bariloche, con una breve estadía en Pucón, por un valor de \$235.000 (doscientos treinta y cinco mil pesos), siendo un programa de tipo grupal. Todo esto quedó reflejado en el contrato denominado Voucher N° 156-0046212, de fecha 5 de noviembre de 2013, emitido por Travel-Ace Assistance. Según el detalle de dicho voucher, el viaje no comprendía una visita al sector "Ojos del Caburgua", tour que fue contratado exclusivamente por voluntad de algunos pasajeros del viaje.

- Asimismo, el contrato contemplaba prestaciones pecuniarias, bajo la modalidad de "asistencia en viajes" por eventuales contingencias de diversa naturaleza, también detalladas en el Voucher antes señalado.

- Respecto a las prestaciones de asistencia en viaje, serían otorgadas bajo condiciones de: a) Tiempo: desde el 22 de noviembre de 2013 hasta el 28 de noviembre de 2013; b) Lugar: la asistencia sería aplicable en los lugares que contemplaba el viaje, con la excepción que las prestaciones se brindarán solo fuera del radio de los 100 kms. del domicilio real del titular del contrato o pasajero; y, c) Modo: es requisito de la esencia que la pasajera contratante deba atenerse al programa que contempla el paquete turístico, toda vez que dicho programa ha sido diseñado de manera tal que se encuentran bajo cubierto los riesgos de las actividades a realizar. Agrega el contrato que no se podrán hacer efectivas las prestaciones por asistencia de viaje en caso de incumplimiento grave del mismo, como lo es realizar actos imprudentes.

- Que en este caso, la caída de la querellante se debió exclusivamente a una imprudencia de su parte. Otros pasajeros del mismo viaje también concurrieron a dicho tour sin sufrir ningún accidente, ya que respetaron las instrucciones entregadas.

- Una vez producida la caída, la señora Pilar Lazo fue trasladada al Hospital de Pucón junto a una amiga, lugar al que llegó el guía turístico, quien se hizo



cargo de la situación, informando a la agencia y dando aviso a la empresa de Asistencia de Viaje (Travel Ace). Con posterioridad fue derivada al Hospital de Temuco, con el fin de que se le realizaran exámenes más detallados. Incluso familiares de la clienta viajaron al sur, siendo los gastos costeados por el seguro de asistencia en viaje, pese a encontrarse fuera de la cobertura contratada.

- Respecto a la alegación de no haber sido atendida en la Clínica Alemana de Temuco, hace presente que es infundada, toda vez que nunca se ofreció cobertura en dicho centro médico.

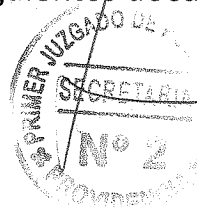
- Por lo tanto, no existe ninguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ya que la caída se debió a una imprudencia de la consumidora, en un lugar que no estaba incluido en el paquete turístico contratado, pese a lo cual fueron reembolsados los gastos de diversa índole en que incurrió.

- Respecto a la demanda, ésta no puede ser acogida ya que la responsabilidad por los hechos denunciados no son imputables a la empresa, siendo responsable de éstos la demandante; razón por la que no procedería la devolución del precio pagado, el reembolso de los gastos médicos e indemnización por daño moral.

- Por todo esto, solicita el rechazo de la querrela y demanda civil en todas sus partes, con expresa condenación en costas y declaración temeraria de la primera.

4.- La parte querellada presentó los testimonios de María Jacinta Contreras Barrera y Gloria Delfina Sánchez Fuentes, de fojas 117 a fojas 124. Ambos testigos manifiestan que la actora tuvo el accidente en momentos en que el guía se encontraba dando las instrucciones de la visita, ya que se habría alejado del grupo. Asimismo, expresan que ese día había llovizna y que el lugar tenía muchas raíces de los árboles.

5.- La parte querellante presentó, entre otros, los siguientes documentos:



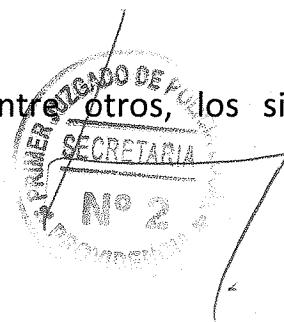
- Set de cinco recibos emitidos por Lime Light Tour, entre el 17 de mayo y el 25 de julio de 2013, a nombre de Pilar Lazo, por un monto total de \$235.000 (doscientos treinta y cinco mil pesos), rolantes a fojas 29 a 33.

- Copia de carta, sin firma, enviada por Sandra Molina Lazo, hija de la querellante, a Travel Ace Assistance, relatando lo ocurrido con su madre y solicitando el reembolso de los gastos en que incurrió su hermano, quien viajó al sur a auxiliarla, los gastos de ella, quien deberá asistir a la actora en Santiago, y la devolución de lo pagado por el viaje, adjuntada a fojas 40; objetada por la contraria a fojas 132, por no contener la firma de la otorgante ni la fecha, objeción que el sentenciador no acogerá.

- Copia de carta enviada por Claudia Silva Prado, Gerente General de Lime Light Tour, a Sandra Molina, en la que se le señala que además del Plan de Prestación contratado en Voucher N° 156-0046212, se tomará a cargo el pasaje de familiar, la estadía de acompañante, gastos médicos de Hospital de Pucón, incluido el traslado que resultó estéril y se tomará “una declaración formal por parte del coordinador de la agencia respecto a lo que les fue informado en la Clínica Alemana de Temuco, para poder elevar una queja formal”, rolante a fojas 41.

- Copia de carta enviada el 12 de diciembre de 2013 por Travel Ace Assistance a Pilar Lazo, en la que se le informa que se accedió a reintegrar de manera excepcional la suma de \$235.000 (doscientos treinta y cinco mil pesos) correspondientes a alimentación, bencina, cabestrillo, faja y peajes. Sin embargo, se le informa que “no podemos acceder a su solicitud de gastos médicos en Santiago. La prestación del servicio de asistencia al viajero que brindamos, es durante el viaje, fuera del radio de los 100 kilómetros del domicilio real del Titular...”. Agrega finalmente que “No constituye un seguro médico ni de cualquier otro tipo, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social ni de medicina Prepaga”. Este documento se encuentra acompañado a fojas 74 y 75.

6.- La parte de Lime Light Tour presentó, entre otros, los siguientes documentos:



- Programa emitido por Lime Light Tour, con destino a Bariloche, Pucón y Termas del Huife, con salida el 22 de noviembre de 2013, en el que no se señala ninguna visita a los "Ojos del Caburgua", rolante a fojas 76 y 77.

- Voucher N° 156-004612, emitido el 5 de noviembre de 2013 por Travel Ace Assistance, que detalla las prestaciones contratadas, que rola a fojas 80 a 84.

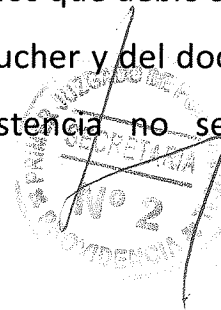
- Copia de las condiciones del seguro de asistencia en viaje en el que se detallan procedimientos para la gestión de los servicios, las obligaciones del titular, los reintegros, los alcances de la prestación, traslados, entre otras, que rola a fojas 94 a 116.

7.- Que a fojas 138 y siguientes se celebró la audiencia de absolución de posiciones con la asistencia de la absolvente Pilar Lazo Coldeira, de su abogado César Vargas Fuentealba y del abogado de la parte querellada don Yerly Fuica Letelier. En dicho acto la absolvente señaló que efectivamente la visita a los "Ojos del Caburgua" no se encontraba dentro del itinerario, si no que fue un paseo adicional al tour contratado; que el guía turístico les advirtió que era una zona boscosa, entregando indicaciones de precaución respecto del lugar; que el accidente no fue provocado por terceros; que siempre estuvo atenta a las instrucciones y las cumplió; que el primero que la socorrió fue el guía turístico; y que éste la acompañó hasta Pucón.

8.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que efectivamente Pilar Lazo sufrió una caída el 23 de noviembre de 2013, cuando visitaba el sector denominado "Ojos del Caburgua", sin embargo, dicho accidente no se debió a una negligencia de la Agencia de Turismo a cargo de dicho viaje, no siendo imputable, en consecuencia, a ésta.

- Que respecto a la cobertura médica entregada por el seguro de asistencia en caso de emergencia contratado, la querellante manifiesta, en primer lugar, que dicho seguro entregaba atención en la Clínica Alemana de Temuco, lo que no se cumplió; y en segundo lugar, que debió incurrir en diversos gastos médicos con el fin de obtener su recuperación, los que debió solventar en forma personal. No obstante, de la lectura del Voucher y del documento que contiene las condiciones del seguro de asistencia no se puede



desprender que la asistencia era en el mencionado centro médico y que ésta efectivamente incluyera gastos posteriores de recuperación.

9.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que Lime Light Tour no fue negligente en la prestación del servicio, razón por la cual no hará lugar a la denuncia de autos.

10.- Que sin perjuicio de lo anterior, respecto a la solicitud de declaración de temeraria formulada por la parte querellada, el sentenciador no la concederá, toda vez que estima que existió motivo plausible para litigar.

EN LO CIVIL:

11.- Que la conclusión consignada en el considerando anterior priva de fundamento la acción civil deducida en autos, razón por la cual el sentenciador deberá rechazarla.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA

A.- Que se acoge la tacha deducida por la parte querellante a fojas 125 contra la testigo Alicia Berta Balbontín Vera.

B.- Que no ha lugar a la querella deducida en lo principal del escrito de fojas 8 por **PILAR DEL CARMEN LAZO COLDEIRA** contra **LIME LIGHT TOUR**, ambos antes individualizados, sin costas.

C.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en lo principal del escrito de fojas 8 por **PILAR DEL CARMEN LAZO COLDEIRA** contra **LIME LIGHT TOUR**, ya individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 7610-4-2014

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

