

90
noventa
7000

Proceso Rol N° 43.957-5-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, diecisiete de junio de dos mil quince.

VISTOS;

A fs.17 don **Jaime Bustos Pizarro**, ingeniero civil, don **Julio Bustos Castañeda**, profesor de Estado, y doña **María Eugenia Pizarro Molina**, jubilada, todos domiciliados en Avda. Isidora Goyenechea N° 3000, piso 23, Las Condes, interponen querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **TURISMO COCHA S.A.**, representada para estos efectos por doña **María Paz Cornejo B.**, jefe de Costumer Service Turismo Cocha S.A., y/o por don **Sergio Purcell Robinson**, gerente general, todos domiciliados en Avda. El Bosque Norte N° 0430, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado debido a que no habría respetado los términos en los cuales fue ofrecido el servicio, dadas las siguientes circunstancias :

1) Que, don Jaime Bustos Pizarro, contrató con fecha 23 de mayo de 2014 para sus padres - Julio Bustos Catañeda y María Eugenia Pizarro Molina- un paquete turístico denominado "*Invierno en Caballito de Mar con LAN, carretera Panam. Norte Km. 1187, Balneario Punta Sal- Tumbes*" que incluía pasajes aéreos, traslados y estadía bajo la modalidad All inclusive (todo incluido) entre los días 13 al 19 de julio de 2014 por la suma total de \$971.675.-.

2) Que, al llegar al hotel ofrecido por el proveedor querellado denominado "*Caballito de Mar*" en la localidad de Tumbes, constataron que este presentaba una serie de irregularidades y deficiencias, ya que no contaba con sistema todo incluido de alimentación y bebidas , además de falta de utensilios de aseo mínimos en la habitación.

3) Que, atendido lo anterior se contactaron con Turismo Cocha en Chile, quienes gestionaron un cambio de hotel, a uno denominado "*Mango Costa Azul*" en la localidad de Zorritos, que sin embargo tampoco contaba con sistema todo incluido en la alimentación, sino que sólo un sistema de pensión completa , por lo que los consumos de bebidas calientes y frías no

94
roberto
J. Mene

fueron incluidos, debiendo ser pagadas directamente por los querellantes.

4) Que, ya en Chile intentaron obtener la reparación de los daños causados por el incumplimiento, pero que sólo se le ofreció el reembolso de lo pagado por las bebidas y un 20% de descuento en el próximo viaje a título compensatorio, lo que fue rechazado por estimarse insuficiente para resarcir los perjuicios.

Que, por todo lo anterior estiman que la querellada habría infringido lo dispuesto en los artículos 3, 12, 23, 24, 25 y 27 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones en que habría sido contratado el paquete turístico, solicitando se le condene al máximo de la multa que establece la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 971.675.- correspondiente a la devolución del precio pagado por el paquete turístico; la suma de \$ 13.876.- pagada por el consumo de bebidas frías y \$ 51.010.- pagado por comidas y restaurante; más la suma de \$ 500.000.- por concepto de daño moral para don Jaime Bustos Pizarro, y la suma de \$ 1.500.000.- por igual concepto, para Julio Bustos Catañeda y para doña María Eugenia Pizarro debido a las molestias, desagradados, disgustos y humillaciones sufridas debido al incumplimiento en que incurrió Turismo Cocha S.A.; más intereses, reajustes y costas ; **acciones que fueron notificadas a fs.33.**

A fs.80 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados de la parte querellante y demandante y de la parte querellada y demandada Turismo Cocha S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs.94 rola acta de posiciones rendida por doña María Paz Cornejo Baraona en representación de Turismo Cocha S.A.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la parte denunciante sostiene que el proveedor denunciado Turismo Cocha S.A., en adelante - Cocha- en su calidad de empresa que presta servicios turísticos, habría vulnerado las normas

Aldo
Calle

sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, al promocionar y vender un paquete turístico bajo la modalidad todo incluido, que comprendía el hospedaje y todas las comidas y bebidas por un solo precio, pero que al llegar al destino con fecha 13 de julio de 2014 correspondiente al hotel denominado "Caballito de Mar" designado en el paquete turístico, éste no reunía los requisitos ofrecidos, ya que no prestaba servicio bajo la modalidad todo incluido, siendo deficiente el servicio de alimentación recibido al llegar y el desayuno del día siguientes; que, ante los reclamos por estos hechos, la empresa denunciada realizó un cambio de hotel al denominado "Mango Costa Azul", que no ofrecía sistema *todo incluido*, sino que alimentación bajo la modalidad de *pensión completa*, esto es, desayuno, almuerzo y cena, sin estar incluidas las bebidas calientes y frías, habiéndose realizado por el matrimonio Bustos - Pizarro la estadía contratada en el programa turístico en el hotel mencionado bajo la modalidad de alimentación ya descrita.

SEGUNDO: Que, Turismo Cocha S.A., al contestar las acciones interpuestas en su contra solicita su rechazo fundado en que en su rol de intermediaria de los servicios turísticos entre los proveedores de estos y los clientes, ofreció a los actores el programa indicado en la denuncia en la localidad Punta Sal en Perú; que sin embargo, al segundo día de viaje fueron informados que el hotel comprendido en el programa no tenía servicio de comidas, menos All Inclusive, por lo que comenzaron las gestiones para encontrar otro hotel que brindara ese sistema, sin embargo no encontraron disponibilidad al efecto, por lo que decidieron trasladar a los pasajeros a un hotel de mejor categoría con la modalidad de pensión completa (desayuno, almuerzo y cena) , indicándoles que los demás gastos en alimentación en que incurrieran serían reembolsados a su llegada Chile, que en consecuencia, ya desde el segundo día del viaje los pasajeros habrían dejado de experimentar el inconveniente reclamado, gozando de una estadía tranquila y placentera; que al ser contactados posteriormente, se encontraron llanos a reembolsar lo gastado por concepto de alimentación no cubierta por el hotel, ofreciéndoseles además, a fin de aminorar las molestias sufridas, un descuento en su próximo viaje, todo lo cual habría sido rechazado por los actores, haciendo elevadas exigencias que comprendían indemnizaciones son sólo para los viajeros, sino que para un grupo de personas ajenos a la prestación de servicio y que comprendía todo el grupo familiar correspondiente a 13 personas, 7 adultos y 6 niños, por lo que no fue

posible llegar a un acuerdo; estimando que no existiría infracción alguna a la Ley N° 19.496, encontrándose llanos a efectuar el reembolso de los gastos no cubiertos por el paquete turístico, teniendo presente que el inconveniente se presentó sólo una noche y fue subsanado al segundo día de estadía, habiéndose cumplido el programa sin que la parte demandante haya experimentado más daño emergente que los gastos extraordinarios en alimentación que su parte ha en todo momento dispuesta a devolver.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil; que, la mencionada Ley en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en prueba documental aportada por ambas partes, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia, teniendo a su vez presente las objeciones formuladas respecto de la prueba documental acompañada.

CUARTO: Que, en mérito de los documentos acompañados y lo declarado por las partes es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, la demandante contrató con Cocha programa turístico denominado "Invierno en Caballito de Mar con LAN, carretera Panam. Norte Km. 1187, Balneario Punta Sal Tumbes" que incluía pasajes aéreos, traslados y estadía bajo la modalidad All inclusive (todo incluido) entre los días 13 al 19 de julio de 2014 por la suma total de \$971.675.-, a nombre de don Julio Bustos y doña María Eugenia Pizarro(fs.9) ; **2)** Que, al arribar al destino correspondiente al hotel "Caballito de Mar" con fecha 13 de julio de 2014 , este no reunía las condiciones ofrecidas de sistema todo incluido, y **3)** Que, el matrimonio Bustos- Pizarro fue trasladado al día siguiente, 14 de julio de 2014, al hotel denominado "Mango Costa Azul" que contaba con la modalidad "Pensión Completa" ; según ha sido declarado por ambas partes.

QUINTO: Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores que señala: " **Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio** "; de manera tal que en la especie, la

101
Certo
lees

circunstancia de no contar el Hotel ofrecido el programa turístico "Caballito de Mar" con el plan de alimentación "Sistema Todo Incluido" como estaba acordado en los términos contractuales (fs.9) constituiría infracción a la norma señalada.

SSEXTO: Que, en mérito de lo declarado en las consideraciones precedentes, se estima procedente acoger la querrela infraccional interpuesta a fs.17 don Jaime Bustos Pizarro, don Julio Bustos Castañeda y doña María Eugenia Pizarro Molina en contra de Turismo Cocha S.A. por haberse infringido lo dispuesto en el 12 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos en que fue acordada la prestación de servicios, al no contar el hotel ofrecido en el paquete turístico con el plan de alimentación *sistema todo incluido* como se había acordado al momento de contratar.

b) En el aspecto civil:

SÉPTIMO: Que, fs.17 don Jaime Bustos Pizarro, don Julio Bustos Castañeda, y doña María Eugenia Pizarro Molina, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a la parte demandada de Turismo Cocha S.A. a pagar la suma de \$ 917.675.- correspondiente al precio total del paquete turístico, la suma de \$13.876.- pagada por el consumo de bebidas frías y \$ 51.010.- pagado por comidas y restaurante; más la suma de \$ 500.000.- por concepto de daño moral para don Jaime Bustos Pizarro, y la suma de \$ 1.500.000.- por igual concepto, para don Julio Bustos Castañeda y para doña María Eugenia Pizarro.

OCTAVO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: "*El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea*"; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; cabe señalar, que dicho daño debe ser acreditado de acuerdo a las reglas de la prueba establecidas en nuestra legislación en el artículo 1698 y siguientes del Código Civil.

NOVENO: Que, en relación al daño directo, cabe señalar que atendido que la modalidad de alimentación pactada en el programa turístico era bajo el sistema todo incluido, quedando acreditado que al efectuarse el cambio de hotel, sólo se brindó un régimen de pensión completa, se estima

102
Cueto
do

103
Accto Jus

procedente acoger la demanda civil respecto de aquellos conceptos que correspondan a gastos de alimentación - bebidas y comidas- en que los actores debieron incurrir durante su estadía, los que han sido acreditados mediante copias de boletas que se acompañan a fs.11, regulándose dicha indemnización en la suma de \$ 64.886.-

DÉCIMO: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor) calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el junio de 2014, mes anterior a aquel en que se produjo la infracción, y el mes precedente a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

UNDÉCIMO: Que sin embargo, respecto de los demás conceptos demandados por daño patrimonial, correspondientes al precio total pagado por el paquete turístico, se estima improcedente acoger dicho concepto toda vez como consta de los elementos probatorios del proceso, el programa se cumplió sin dificultad respecto de los pasajes aéreos y traslados, y que si bien se dió cumplimiento al hospedaje en una modalidad distinta a la pactada, los servicios fueron efectivamente prestados, evitando la merma en el patrimonio de los actores mediante el reembolso de los gastos en que debió incurrir por dicho concepto, como ha sido declarado en la motivación anterior.

DUODÉCIMO: Que, en relación a la indemnización por daño moral, cabe señalar que no ha resultado justificado en autos el perjuicio moral que señalan haber sufrido los demandantes a consecuencia de la infracción en que incurrió la demandada, teniendo en consideración que si bien los problemas sufridos le ocasionaron molestias a la demandante, la demandada por su parte actuó prontamente para evitar causar un perjuicio en la estadía del matrimonio Bustos- Pizarro, trasladándolos de hotel una vez conocidas las deficiencias que presentaba aquel seleccionado en el programa, sin que los antecedentes del proceso permitan formar convicción en el sentenciador en cuanto a las expectativas de los viajeros respecto del sistema de alimentación todo incluido y el de pensión completa, que fue el que finalmente se les brindara, ya que no existe queja en cuanto a la calidad y variedad de la alimentación recibida en comparación con lo que esperaban recibir, más allá del costos de las bebidas frías y calientes, como tampoco se ha acreditado que las acomodaciones del hotel a que fueron trasladados hayan sido deficientes en relación a lo ofrecido, careciendo el Tribunal de los elementos que permitan determinar que los hechos denunciados

provocaron en los actores un menoscabo moral que sobrepase el desagrado o molestia inherente a la transgresión que ha sido sancionada, debiendo por tanto rechazarse la indemnización solicitada por tal concepto.

A04
Pien to
Acerto

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 24, 50 y 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se acoge con costas la querrela de fs.17 y se condena a **Turismo Cocha S.A.** representada por don **Julio Fuenzalida Besa** a pagar una multa equivalente en pesos a **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

b) Que, se acoge parcialmente con costas la demanda civil de fs. 17 deducida don Jaime Bustos Pizarro, don Julio Bustos Catañeda y doña María Eugenia Pizarro, sólo en cuanto se condena a **Turismo Cocha S.A.** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$64.886.-** por concepto de daño directo, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal en contra del representante ya individualizado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

**Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal/
Notifíquese personalmente o por cédula
Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.**

Dictada por don **ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez**
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ- Secretaria (s)

C.A. de Santiago

Santiago, dieciséis de septiembre de dos mil quince.

Vistos y teniendo únicamente presente:

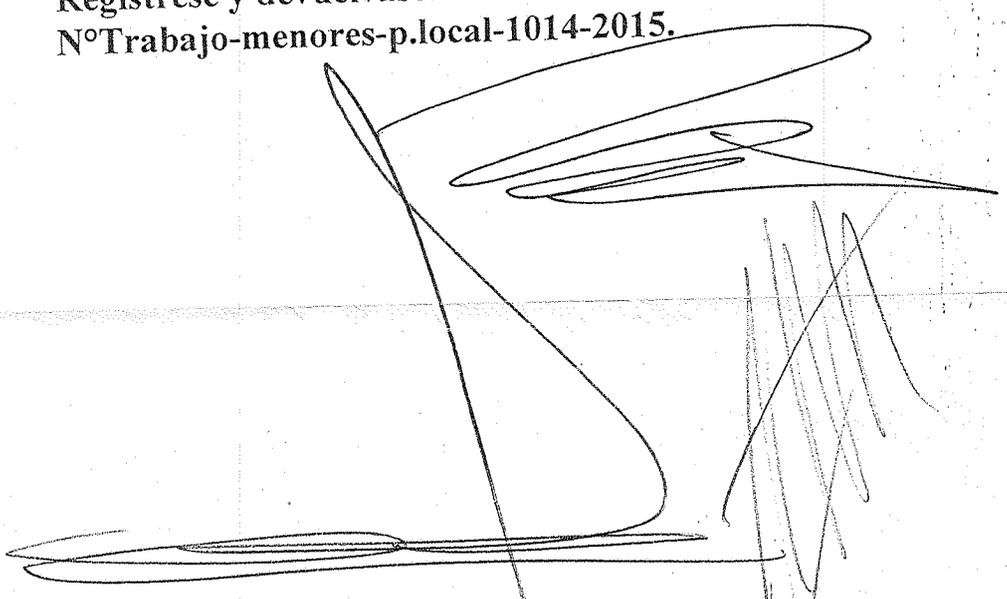
Que atendido el mérito de los antecedentes la recurrida Turismo Cocha S.A. no ha sido completamente vencida en la presente causa.

Por estas consideraciones en atención a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 18.827 y artículo 144 del Código Procedimiento Civil **Se revoca** la sentencia de diecisiete de junio de dos mil quince, escrita a fojas 98 y siguientes, en cuanto condenó en costas a la denunciada y **en su lugar se decide** que se exime de dicha carga procesal.

Se confirma en lo demás el fallo apelado.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-1014-2015.



Pronunciada por la Quinta Sala de esta Itma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra (S) señora Ana María Hernández Medina, y por el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a dieciséis de septiembre de dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

