

Providencia, a ocho de septiembre de dos mil quince.

VISTOS:

La querrella interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 8 y siguientes, por el abogado Mario Tomás Schilling Fuenzalida, domiciliado en avenida La Dehesa 181, oficina 1211, Lo Barnechea, en representación de **ALEJANDRO DEL RIO BARAÑO**, jubilado, domiciliado en Pasaje 59, N°6733, Lo Espejo, en contra de **TRAVEL ACE CHILE S.A.**, Rut N°76.186.711-3, representada legalmente por Renato Bachini Forno, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en San Sebastián 2812, oficina 909, Las Condes, por infracción a los artículos 3° letras b) y d) y 28 letra c) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

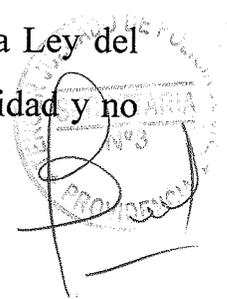
Fundamenta la querrella exponiendo que su representado organizó un viaje a Cuba junto a su señora, con el fin de tener una segunda luna de miel, por ello, con fecha 7 de enero de 2015 contrató con Travel Ace Assistance un seguro de viaje, con cobertura por 34 días desde el 22 de enero al 24 de febrero de 2015, teniendo un valor de US\$102 por persona. El viaje se efectuó el 22 de enero a la ciudad de La Habana, Cuba, ese mismo día, alrededor de las 19:00 horas, su representado junto a su señora salen a caminar hacia "calle 23", mientras caminaban y al estar oscureciendo, Alejandro Del Río se tropieza con un bloque de cemento colocado irregularmente en el paso peatonal, golpeando fuertemente su pie derecho, cae de manera brusca sobre el pavimento, es socorrido por transeúntes. Posteriormente, se dirige al departamento donde se alojaba para reposar y esperar que mejorara el dolor; al día siguiente, vio que el hematoma en la punta del dedo gordo del pie derecho era enorme, por lo que fue al hospital más cercano, quienes lo derivaron a la Clínica Cira García, en ese lugar entregó el seguro de salud obligatorio que había adquirido a Travel Ace Chile S.A., no obstante le solicitaron un depósito en garantía de USD 2.000.-. Hace presente que según el informe médico lo que ocurrió fue a todas luces un accidente y no una enfermedad preexistente, como lo afirma la querrellada, claramente y según lo expresa el propio seguro de viaje, la empresa debía cubrir un total de USD 8.000.-, de los cuales no cubrió nada. Luego del ingreso al centro asistencial, se le realizó un desbridamiento amplio del dorso del dedo grueso del pie derecho, para drenar



así el abundante pus, buscando mejorar el estado de salud de su representado, permaneció internado en la citada clínica 12 días, donde se le realizaron todos los exámenes, investigaciones y tratamientos necesarios para su recuperación, los que lamentablemente no pudieron continuar allí por su alto costo y la nula cobertura por parte del seguro contratado con Travel Ace Chile. Entonces, su representado fue derivado al hospital público Joaquín Albarrán, donde permaneció otros 18 días, dentro de los cuales se le amputó el dedo gordo del pie derecho, salvando la amputación de la pierna completa. Hace presente que todos los tratamientos y atenciones recibidas por su representado debieron ser canceladas íntegramente por él, ya que el seguro contratado con Travel Ace Chile no cubrió absolutamente nada de lo que se le había ofrecido.

Alega que la empresa querellada falta a la Ley del Consumidor, ya que no cumple con lo ofrecido y vendido, entrega una información que no es veraz respecto del producto o servicio ofrecido, puesto que su representado no tuvo cobertura alguna en su accidente ocurrido en Cuba; la empresa también faltó a su deber de seguridad y protección a la salud, ya que a raíz de su incumplimiento, su representado tuvo que desembolsar dinero para solventar los gastos que supuestamente debiesen estar cubiertos por la empresa demandada. Finalmente, Travel Ace Chile S.A. comete infracción, ya que en su publicidad indica "cuidamos tus viajes, cuidamos tu mundo", lo que no ocurrió, ya que la empresa no protegió ni el viaje ni el mundo de Alejandro Del Río Baraño.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 8 y siguientes, por Mario Tomás Schilling Fuenzalida, abogado, en representación de **ALEJANDRO DEL RIO BARAÑO** en contra de **TRAVEL ACE CHILE S.A.**, todos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. El servicio contratado no cumplió con las exigencias, ni con lo ofrecido por los demandados, ni menos aún, coincide con la publicidad; entre la infracción culpable cometida por la querellada y demandada civil, y los daños que se indicarán, existe una relación de causa a efecto, ya que si la demandada no hubiere cometido las infracciones a las normas de la Ley del Consumidor, es decir, si hubiere dado una información veraz, seguridad y no



hubiere inducido a engaño, ninguna clase de daño se habría producido. Demanda por concepto de daño emergente lo defraudado al patrimonio de su representado, que alcanza la suma de \$1.903.769.-, monto que desglosa detalladamente; por el daño moral pide \$30.000.000.-, producto del accidente sufrido, del shock de la situación y de todo lo derivado de los hechos expuestos, debiendo desembolsar todos los gastos por cuenta propia, ninguno de los cónyuges temieron en el momento del accidente que esto fuere tan grave, jamás creyeron que el seguro no les cubriría de modo alguno todos los gastos que incurrieron, y menos que terminarían amputándole un dedo, derivado del accidente y de la nula preocupación de Travel Ace Chile en cumplir su obligación, según el contrato de seguro. Lo anterior, provocó además un cuadro de stress, aparejado de una desconfianza general, tanto en su representado como en su familia. En definitiva, demanda la cantidad de \$31.903.769.-, más reajustes, intereses y costas.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 82 y siguientes.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

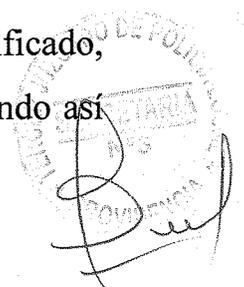
La parte de **TRAVEL ACE CHILE S.A.**, representada por el abogado Luis Felipe Cano Munchmeyer, contesta las acciones deducidas en su contra en lo principal y primero otrosí de fojas 23 a 33. Expone que efectivamente Alejandro Del Río Barañao contrató con Travel Ace Chile S.A., con fecha 7 de enero de 2015, el servicio de asistencia al viajero, con motivo del viaje a realizar con destino a Cuba, éste no se trata de aquellos seguros regulados por la ley como "seguros" ni controlados por la superintendencia respectiva. Travel Ace Assistance es una intermediaria entre empresas extranjeras que suministran servicios de asistencia a los viajeros, y los clientes viajeros. El contrato de servicio de asistencia al viajero consta del certificado o voucher que se entrega al pasajero junto con su documentación de viaje por el proveedor del servicio de transporte o agencia. En cuanto a los hechos narrados señala que el viajero no dio aviso a la proveedora ni a su representada, según lo relatado en autos, el querellante se dirige al hospital más cercano, derivándolo a la Clínica Cira García, una de las pocas clínicas en Cuba dedicada exclusivamente a tratar extranjeros, ninguna de estas acciones



fueron notificadas oportunamente, ni por el medio de comunicación pactado, a su representada ni a la proveedora de asistencia, siendo que en el certificado y los documentos entregados al contratante se dispone claramente el procedimiento a seguir, en caso de algún incidente durante el viaje. No obstante lo anterior, su representada entendió que por ser éste un país en el cual la comunicación es muy compleja, tomaron como válido el contacto a través del coordinador Asistur y se abrió el caso para revisión. En el mismo certificado de condiciones generales, en su artículo 1 letra b) se deja expresa constancia, y así lo acepta el titular, que la prestación que se otorga no constituye un seguro médico ni de cualquier otro tipo, ni una extensión o sustituto de programa de seguridad social ni medicina prepaga. De acuerdo a los antecedentes, lo que el demandante olvida mencionar es que sufre de diabetes mellitus desde hace 15 años, lo que lo hace ser insulino-dependiente, con lo cual cierta clase de accidentes menores, en su caso, tienden a agravarse, sin que sea el accidente la causa basal, sino la enfermedad preexistente, por tanto, en su condición un simple golpe en el pie puede significar una amputación de dedos o pie, este hecho se encuentra confirmado por el parte médico emitido por el doctor Héctor Álvarez, cuya especialidad es angiología (cirujano vascular). La circunstancia descrita es considerada causal de exclusión de beneficios y así se informa en la documentación y en forma oral al pasajero.

Agrega que, el paciente fue derivado a un especialista angiólogo y no a un traumatólogo, ya que padecía de una patología crónica y preexistente, los efectos graves que se produjeron del golpe se debe al "pie diabético" del demandante. Por tanto, no procede exigir cumplimiento del contrato a la proveedora de asistencias, reclamar supuesto incumplimiento de parte de la empresa, ni ninguna clase de pagos o indemnizaciones, ya que no existe relación de causa efecto entre el accidente mismo y los efectos morales ni económicos sufridos, toda vez que se trata de efectos propios de circunstancias anteriores que afectan al demandante.

Finalmente, hace presente que al momento de la contratación de los servicios de asistencia al viajero, se han incluido el voucher, el certificado, marbete, tarjeta de identificación y las condiciones generales, cumpliendo así



a cabalidad con el deber de información completa y suficiente para con el pasajero.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

Las tachas opuestas en contra de los testigos Paulina Alejandra Del Río Fierro, Marcos Rojas Carnero, Constanza Borgis Del Río Lohan y Felipe Antonio Tapia Cortés, por la causal del artículo 358 N°1 del Código de Procedimiento Civil. (fojas 83, 87, 90 y 92)

La objeción de documentos de fojas 94.

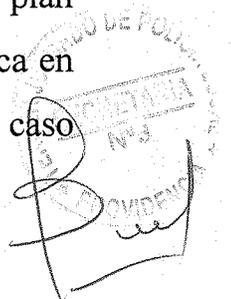
CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

Sobre las tachas:

- 1.- Que la parte de Alejandro Del Río Barañao presentó cuatro testigos, dos hijas y los maridos de éstas, siendo todos tachados en virtud de lo establecido en el N°1 del artículo 358 del C.P.C.
- 2.- Que atendido lo antes expuesto, se dan las circunstancias para considerar que carecen de la imparcialidad que la ley exige a los testigos, por lo que en definitiva se acogerán las tachas, sin perjuicio del valor probatorio que se les dé a sus declaraciones, de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

En materia infraccional:

- 3.- Que son hechos no discutidos entre las partes, que Alejandro Del Río Barañao contrató con la querellada un servicio de asistencia al viajero para su viaje a Cuba. Que el día 22 de enero de 2014, alrededor de las 19:00 horas, Alejandro Del Río Barañao sufrió un accidente en la ciudad de La Habana, tropieza con una pieza de cemento y cae al suelo, golpeando su primer dedo del pie derecho.
- 4.- Que de acuerdo a las condiciones generales que rigen la prestación del servicio de asistencia al viajero, si bien éste no constituye un seguro médico, la prestadora del servicio puede contratar para incorporar en sus productos una póliza de seguros de accidentes personales en beneficio de sus clientes, en estos casos la prestación estará detallada en la tabla de prestaciones del voucher. (fojas 59 vuelta)
- 5.- Que, según el voucher del cliente o beneficiario, N°156-0108218, el plan de prestaciones contratado considera, en lo que interesa, asistencia médica en caso de enfermedad o accidente hasta USD 8.000.-; asistencia médica en caso



de pre-existencia hasta USD 150.-; y medicamentos por internación o ambulatorio hasta USD 300.-. (fojas 4 y 34)

6.- Que en cuanto a los alcances de las prestaciones, el número 8 de las condiciones generales, establece en su letra a) que las obligaciones asumidas por la prestadora sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del voucher o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior. Quedan expresamente excluidos todos los síntomas y/o enfermedades congénitas o pre-existentes. En su letra b), señala, “Exclusivamente para vouchers que incluya explícitamente asistencia médica en caso de enfermedad pre-existentes: La prestadora cubrirá la asistencia por enfermedades pre-existentes (hasta el monto indicado en la tabla de prestaciones) ante episodios agudos o eventos no predecibles cuya urgencia requiera atención durante el viaje del Beneficiado y no pueda ser diferida a su regreso al país de su residencia.”

7.- Que, de acuerdo al informe médico de la Clínica Central Cira García, de fojas 37 y 38, aparece que Alejandro Del Río Barañao, de 70 años, tiene “antecedentes padecer Diabetes Mellitus hace 15 años, la cual controla con Insulina Lenta y Simple e Hipertensión Arterial, desarticulación del tercer dedo del pie izquierdo después de un traumatismo, ocasión que le realizan cirugía revascularizadora Femoro-distal en el mismo miembro, cerrando la lesión. El día antes del ingreso sufrió un traumatismo en el primer dedo del pie derecho, se le formó hematoma que se infectó secundariamente, notando cambio de coloración del dedo, aumento de volumen y dolor por lo que se decide su ingreso.”

8.- Que en el mismo informe médico, señala: “Diagnóstico definitivo al egreso: Pie diabético Isquémico-infectado derecho. Diabetes Mellitas tipo 2 insulino conveniente. Hipertensión Arterial”.

9.- Que, por otra parte, la hija de profesión médico del querellante señala en su declaración que su padre, antes del viaje se encontraba “compensado de sus enfermedades crónicas”; todos los testigos reconocen que él sufre de diabetes y la otra hija agrega que “él es muy cuidadoso, usando zapatos de diabético”.

10.- Que, atendido lo antes expuesto y demás antecedentes de autos, este Tribunal estima que si bien Alejandro Del Río Barañao sufrió un accidente

A circular stamp from the Tribunal de Policía de Lima is located in the bottom right corner. The stamp contains the text "TRIBUNAL DE POLICIA DE LIMA" around the perimeter and "Nº 3" in the center. Below the stamp, there is a handwritten signature in black ink.

que le afectó su primer dedo del pie derecho, las consecuencias de este accidente sin duda se vieron agravadas por la condición pre-existente (diabetes) del querellante, por lo que a juicio de esta sentenciadora, la parte querellada no tenía obligación de asistencia médica por el accidente mismo, pero sí debía prestar asistencia médica en caso de enfermedad pre-existente, ya que ocurrió un evento no predecible cuya urgencia requirió atención durante el viaje del beneficiado, no pudiendo ser ésta diferida hasta el regreso a Chile.

11.- Que, en cuanto a lo alegado que la información entregada al momento de contratar no fue veraz respecto al servicio ofrecido o que la empresa cometió infracción por publicidad engañosa, no consta de la prueba aportada a los autos, por lo que se desestimaré esta parte de la acción infraccional.

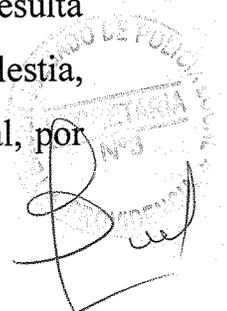
En materia civil:

12.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando décimo a la demandada, en cuanto ocasionó perjuicios a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

13.- Que, según se ha acreditado en autos, como consecuencia de la caída el demandante debió recibir atención médica por la lesión sufrida en su pie derecho, lo que se le complicó por la diabetes que padecía, siendo ésta atención necesaria y urgente, no pudiendo diferirse hasta llegar de vuelta al país.

14.- Que se ha demandado por concepto de daño emergente los gastos clínicos evaluados en la suma de \$1.903.769.- que correspondería a lo cobrado por la Clínica Cira García, según el tipo de cambio del día de su pago (4 de febrero de 2015). Que estos gastos superan con creces lo cubierto según el voucher, por lo que corresponderá su indemnización hasta la suma indicada en este documento, para las prestaciones de salud en caso de pre-existencia y los medicamentos por internación, esto es, USD 150 y USD 300; respectivamente.

15.- Que, en cuanto al daño moral reclamado, a juicio del tribunal, resulta evidente que la situación vivida por el demandante le produjo natural molestia, dolor, preocupación y angustia, que constituye lo propio del daño moral, por



lo que se regulará de modo prudencial de conformidad con las reglas de la sana crítica.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y artículos 3º, 12, 23 y 24 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se acogen las tachas en contra de los testigos Paulina Alejandra Del Río Fierro, Marcos Rojas Carnero, Constanza Borgis Del Río Lohan y Felipe Antonio Tapia Cortés, en virtud del artículo 358 N°1 del Código de Procedimiento Civil.

B. Que se hace lugar a la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 8 y siguientes, y se condena a **TRAVEL ACE CHILE S.A.**, antes individualizadas, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

C. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 8 y siguientes, por **ALEJANDRO DEL RIO BARAÑO** en contra de **TRAVEL ACE CHILE S.A.**, ya individualizadas, sólo en cuanto se condena a ésta última a pagar al demandante la suma de \$282.137.- (Doscientos ochenta y dos mil ciento treinta y siete pesos) por concepto de daño emergente y la suma de \$800.000.- (Ochocientos mil pesos) por concepto de daño moral, más las costas de la causa.

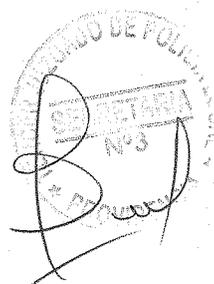
D. Que la suma anterior de \$282.137.- deberán reajustarse, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el día 4 de febrero de 2015 y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°16.028-5-2015

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



Providencia a veintidós de octubre de dos mil quince.

VISTOS:

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.

Rol N°16.028-05-2015.-



CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley concede para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, 22 de octubre de 2015.



Secretaría Subrogante

