

fs. 60
(resuelta)

QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO
CAUSA ROL N° 15884-2015-VSLL
SANTIAGO, cinco de septiembre de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

La querrela infraccional y la demanda Civil de fecha 7 de octubre de 2015, interpuestas a fs. 18 y siguientes; Los documentos acompañados por la querellante y demandante, de fs. 1 y siguientes; La declaraciones indagatorias, de fs. 25 y siguiente y de fs. 32; El acta de notificación, de fs. 34; La contestación de la denuncia infraccional y la demanda Civil, de fs. 41; Los documentos acompañados por la querellada y demandada, de fs. 50 y siguientes; El acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba, de fs. 56 y siguiente; Los otros antecedentes acompañados al Proceso; y,

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se procede tener por establecido:

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, la presente causa se inicia por medio de la querrela infraccional interpuesta a fs. 18 y siguientes por don ALFONSO ENRIQUE MARTÍNEZ SILVA, productor del televisión, domiciliado en calle Porvenir número 1017, departamento 1307, de la comuna de Santiago en contra del proveedor VIAJES FALABELLA LTDA., representado por don CRISTIÁN PATRICIO MEECK, ambos con domicilio en calle Moneda número 970, piso 12, de la comuna de Santiago, por infracciones a la Ley 19.496;

SEGUNDO: Que, en la querrela se señala que el día 21 de junio de 2015 el querellante intentó comprar vía internet a la empresa querellada un pasaje a Cuba y que la compra no se concretó; que, el 23 de junio recibió otra oferta vía internet para viajar a Lima, esta vez, la compra sí se llevó a cabo, recibiendo el ticket aéreo por correo electrónico; que, producto de cambios en las puertas, el querellante perdió su avión el aeropuerto de Lima, lo que le obligó a pagar el pasaje nuevamente; que, con fecha 10 de agosto de 2015 se dispuso a pagar su cuenta a FALABELLA y se le informa que debe pagar un pasaje a Cuba, siendo que la compra de dicho pasaje nunca se efectuó; que, ante lo anterior, la empresa le ofrece al querellante pagar la diferencia y contratar otro viaje; que, con fecha 11 de septiembre de 2015 el querellante interpone reclamo al SERNAC, a lo que la empresa querellada responde con fecha 28 de septiembre de 2015 que el cliente es responsable del ingreso de los datos al momento de la compra, pero no adjuntan el correo electrónico supuestamente enviado a la cuenta del querellante confirmando la compra; que, con fecha 11 de septiembre de 2015 el querellante pagó la suma de \$374.141 - por el supuesto pasaje a Cuba más \$15.000.- por concepto de intereses;

7801
(Reseña y caso)

TERCERO: Que, en su contestación, la empresa querellada puntualiza que en este caso fue el consumidor quien ingresó un correo electrónico incorrecto al momento de realizar la compra por internet; que, dicha equivocación no invalida la el contrato entre las partes; que, la querellada actuó dentro de sus obligaciones enviando la carta de confirmación al consumidor; que, la pérdida del vuelo en el aeropuerto de Lima no puede ser imputable al querellado;

CUARTO: Que, en el relato de la querrela se menciona que el proceso de compra del pasaje a Cuba no se realizó pero que, sin embargo, fue cargado a su cuenta y, finalmente, fue pagada; que, la querellante puntualiza que el correo electrónico de confirmación de la compra nunca le fue enviado; que, a fs. 50 la querellada acompaña copia de correo electrónico de fecha 21 de junio de 2015 enviado por la dirección a la dirección

el que se registra la "Confirmación Aéreo N° 2365863"; que, en el mencionado documento se lee el correo electrónico , lo que contrasta con la copia del correo electrónico acompañado por la querellante a fs. 7 en el que se registra la Confirmación Aéreo N° 2367336 enviada al correo electrónico

QUINTO: Que, conforme lo reseñado en el CONSIDERANDO anterior, este Tribunal se inclina por la versión entregada por la parte querellada, en el entendido de que se desprende que el querellante se equivocó al momento de proporcionar la dirección de su correo electrónico para el envío de la confirmación del pasaje; que, además, los antecedentes llevan a concluir que el querellante no realizó ningún acto tendiente a averiguar en qué estado quedó el proceso de compra que, en su entendido, no llegó a concretarse;

SEXTO: Que, conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

EN EL ASPECTO CIVIL:

PRIMERO: Que, a fs. 18 y siguientes don ALFONSO ENRIQUE MARTÍNEZ SILVA, ya individualizado, en contra del proveedor VIAJES FALABELLA LTDA., representado por don CRISTIÁN PATRICIO MEECK, ambos ya individualizados, solicitando la suma de \$4.524.141.- (cuatro millones quinientos veinticuatro mil cientos cuarenta y un pesos) por concepto de daño emergente y daño moral;

SEGUNDO: Que, en atención a lo razonado en la parte infraccional de esta resolución, este Tribunal no cuenta con los antecedentes que permitan establecer una relación causa efecto entre la comisión de alguna infracción a la Ley 19.496 y algún daño patrimonial sufrido por la demandante; y,

Teniendo en consideración lo dispuesto en las normas de la Ley 19.496 y las demás pertinentes de la Ley N° 15.231.-

SE RESUELVE:

EN MATERIA INFRACCIONAL

No ha lugar a la querrela infraccional rolante a fs. 18 y siguientes.

fs 67
(Resuelto
y dr)

EN MATERIA CIVIL

Se rechaza la demanda Civil interpuesta a fs. 18 y siguiente. Sin costas.

Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez ejecutoriada.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE OFÍCIENSE Y ARCHÍVESE, en su oportunidad.

DECTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA.
JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA.
SECRETARIO ABOGADO.

