

COPIA

Proceso Rol N° 2463-10-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, uno de julio de dos mil quince.

VISTOS ;

A fs.10 doña **Mercedes Alicia Richards Muñoz**, profesora normalista, domiciliada en calle Monitor Araucano N° 0602, departamento 51-C, Providencia, interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Asesores en Viaje S.A.**, cuyo nombre de fantasía es *Agencia de Viajes El Corte Inglés*, representada para estos efectos por don Javier Urrutia Salanueva, todos domiciliados en calle Cerro Colorado N° 5030, piso 9, oficina 901, 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, junto a sus dos hermanas deseaban viajar a Cuba para lo cual, con fecha 1 de julio de 2014 habrían contratado los servicios de la denunciada, habiendo escogido un paquete que ofrecía pasajes aéreos, traslados, alojamientos, impuestos hoteleros, seguros de asistencia en viaje y tramitación de visa a Cuba; el inicio del viaje se programó para el día 1 de septiembre de 2014 y el regreso para el día 8 del mismo mes y año, siendo el precio total por las tres hermanas la suma de \$ 1.999.200.- ; por lo que el valor por cada una ascendía a \$ 666.400.-.

2) Que, el paquete turístico ofrecido por la agencia, comprendía la tramitación de la visa a Cuba, por tal razón la denunciada requirió sus pasaportes el mismo día en que contrataron el servicio, pactándose el envío de una copia del documento por internet, lo que en su caso habría realizado con fecha 6 de julio de 2014, sin que la agencia realizara ninguna observación al respecto; que posteriormente se habría aprobado la visa para ir a Cuba y devuelto los pasaportes a mediados de agosto de 2014.

3) Que, el día 31 de agosto de 2014 y horas antes de la salida del vuelo, al realizar los trámites de embarque e inmigración en el aeropuerto, no le fue permitido realizar el viaje debido a que su

pasaporte se encontraba vencido, no pudiendo en consecuencia efectuar el viaje programado.

4) Que, estima que la agencia denunciada ha cometido infracción debido al deficiente servicio en cuanto a la información y asesoría que debía brindar, ya que no la habría asesorado correctamente en cuanto a la vigencia de su pasaporte, negándose además, a devolver el monto equivalente a los servicios no prestados que ascendería a la suma de \$666.400.-.

Que, por todo lo anterior estima que la querellada habría infringido lo dispuesto en los artículos 3, 12 y 41 de la Ley Nº 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 \$666.400.- correspondiente a la devolución del precio pagado por el paquete turístico; la suma de \$ 50.000.- pagada por gastos de transporte y la suma de \$ 1.500.000.- por daño moral; más intereses, reajustes y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.55.**

A **fs.51** don Javier Urrutia Salanueva, en representación de Asesores en Viaje S.A., formula por escrito declaración indagatoria y señala que a su representada no le cabe responsabilidad en los hechos denunciados, puesto que habría brindado todos los servicios a que se comprometió, no siendo imputable que la actora no viajara ya que ello obedeció a un acto de autoridad de Policía Internacional, debido a que el pasaporte se encontraba vencido, lo que fue advertido por la agencia a la denunciante, además de estar indicado en el documento denominado "Confirmación de Servicios", acompañado por la propia actora, siendo este trámite de su exclusiva responsabilidad. Que, sostiene además, que la denuncia de autos se encontraría prescrita, por haber transcurrido los 6 meses a que se refiere el artículo 26 de la Ley Nº 19.496 al momento de la interposición de la querella.

A **fs.81** 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 Asesores en Viaje S.A., rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la Prescripción :

PRIMERO: Que, la parte querellada al contestar las acciones formuladas en su contra opone como alegación de fondo, la excepción de Prescripción, sosteniendo que al momento en que se interpuso la denuncia, la acción se encontraba prescrita al haber transcurrido más de 6 meses desde la fecha de la supuesta infracción, ya que según la actora su representada tuvo acceso al pasaporte el día 6 de julio de 2014, oportunidad desde la cual debió informarle que se encontraba vencido, siendo esa la fecha de la supuesta infracción, por lo que al día 6 de marzo de 2015, en que se interpuso la querrela y demanda de autos, el plazo de 6 meses había transcurrido con creces.

SEGUNDO: Que, la parte querellante al evacuar el traslado, solicita el rechazo de la excepción, toda vez que la infracción se habría verificado el día del embarque a Cuba, esto es el 31 de agosto de 2014, debiendo descontarse del computo del plazo el tiempo transcurrido durante la mediación de SERNAC que se extendió entre el 24 de septiembre y el 2 de octubre de 2014, es decir nueve días, de manera tal que el plazo de prescripción de la acción de conformidad al artículo 26 de la Ley Nº 19.496 sería el día 9 de marzo de 2015, habiéndose interpuesta la querrela con fecha 6 de de marzo de 2015, esto es, mientras estaba vigente la acción.

TERCERO: Que, en relación a la Prescripción alegada debe tenerse presente que la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su artículo 26 inciso 1 señala lo siguiente: *"Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva"* ; que, al efecto y a fin de determinar la vigencia de las acciones deducidas, es posible establecer que la infracción denunciada se configuraría al momento en que la actora no pudo concretar el viaje contratado, puesto que no le fue permitido salir del país al encontrarse vencido su pasaporte, lo que habría acontecido el día 31 de agosto de 2014 al ingresar a Policía Internacional del Aeropuerto, antes del inicio del vuelo programado, fecha desde la cual ha comenzado a correr la prescripción extintiva de las acciones derivadas de estos hechos.

CUARTO: Que, por expreso mandato del inciso segundo del artículo 26 de la Ley N° 19.496, el plazo de prescripción se suspende por el reclamo interpuesto por el consumidor, ya sea ante el servicio de atención al cliente, mediador o ante el Servicio Nacional del Consumidor, y dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo, lo que en la especie habría ocurrido entre los días 24 de septiembre y 2 de octubre de 2014, según consta de documentos de fs. 7 y 8, lo que da un total de 9 días que deben abonarse al plazo señalado, siendo en consecuencia el plazo de prescripción el día 9 de marzo de 2015.

QUINTO: 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 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, que al efecto cabe señalar que en las materias conocidas por este Tribunal rige lo dispuesto en la Ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, que dicho cuerpo legal trata de la prescripción de las acciones de su competencia, señalando en lo pertinente: *"la prescripción de la acción se interrumpe por el hecho de deducirse la demanda, denuncia o querella ante el tribunal correspondiente, pero si se paralizare por más de un año, continuará corriendo el plazo respectivo."*

SEXTO: Que, en mérito de lo expuesto en las motivaciones anteriores, habiéndose interpuesto la querella y demanda civil con fecha 6 de marzo de 2015, interrumpiéndose de esta forma el plazo de prescripción señalado en la motivación cuarta, deberá rechazarse la prescripción alegada por la parte querellada y demandada por encontrarse vigentes las acciones deducidas en autos.

b) En cuanto a las tachas:

SÉPTIMO: Que, la parte querellada formula tacha respecto de la testigo doña Lilia Maglene del Carmen Richards Muñoz presentada por la querellante por afectarle la causal del artículo 358 N° 1 Código de Procedimiento Civil al ser hermana de la parte que la presenta. Que, la querellante solicita su rechazo fundado en que debido a que la testigo también contrató con la empresa denunciada, habría tomado conocimiento de ciertas cláusulas del contrato y circunstancias de hecho relativas a la ejecución de las prestaciones por dicha parte.

OCTAVO: Que, el artículo 358 N°1 del Código de Procedimiento Civil señala: "*Son también inhábiles para declarar: 1º El cónyuge y los parientes legítimos hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de la parte que los presenta*"; que, como lo ha declarado, la testigo es hermana de la actora, razón por la cual se encuentran ligadas por parentesco de segundo grado de consanguinidad, siendo en consecuencia inhábil para declarar en estos autos, debiendo acogerse la tachada opuesta.

NOVENO: Que, la parte de querellante deduce tachada respecto del testigo don Liber Antonio Rojas Maraboli, presentado por la parte denunciada por afectarle la causal de inhabilidad establecida en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, al ser trabajador dependiente de la empresa Agencia de Viajes el Corte Inglés - Asesores en Viajes S.A.-; que, la parte denunciada solicita el rechazo de la tachada, toda vez que las tendencias del derecho actual no determinan la dependencia laboral como una inhabilidad para declarar, que en la especie ni la renta y la permanencia del testigo en la empresa dependen del resultado del pleito, siendo necesario su testimonio ya que ha conocido los hechos por haber interactuado con la actora en relación al estado de su pasaporte.

DÉCIMO: Que, atendido lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil que señala: "*Son también inhábiles para declarar: N°5 Los Trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio*"; que de las declaraciones del testigo a fs.84 queda establecido que es trabajador remunerado de la empresa denunciada, bajo vínculo de dependencia y subordinación, razón por la cual se encuentran en la situación prevista en la causal invocada por la parte denunciante, siendo procedente acoger la tachada alegada por afectarle la inhabilidad ya señalada.

c) En el aspecto infraccional:

UNDÉCIMO: Que, la parte denunciante sostiene que el proveedor denunciado Asesores en Viajes S.A. en su calidad de empresa que presta servicios turísticos, habría vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, al no entregar la información y asesoría requerida, toda vez que estando encargada de tramitar la visa para el ingreso y permanencia en Cuba, no le informó que su pasaporte se encontraba vencido, no obstante haberlo tenido en su poder por más de un mes, de manera tal que Policía Internacional no la dejó salir del país al

tener el pasaporte vencido, por lo que no pudo efectuar el viaje contratado a través de la agencia denunciada, infringiéndose con ello lo dispuesto en los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley Nº 19.496.

DUODÉCIMO: Que, Asesores en Viajes S.A., al contestar las acciones interpuestas en su contra solicita su rechazo fundado en que no existiría infracción a las normas señaladas, ya que su parte habría cumplido con sus obligaciones a cabalidad, no siendo responsabilidad de su parte que la actora no haya podido embarcarse, que como consta de los antecedentes se le informó en el documento denominado "*Confirmación de viaje*" la necesidad de revisar su documento de viaje, en este caso pasaporte, con una vigencia mínima de 6 meses, válido durante el viaje; que, tal es así que su representada al constar que el pasaporte de la querellante Sra. Mercedes Richards Muñoz se encontraba vencido, se lo señaló presencialmente y por vía correo electrónico - fs.60- indicándole que debía renovar su documento para poder realizar el viaje, estimando en consecuencia que los hechos denunciados no le resultan imputables a su parte.

DÉCIMO TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley Nº 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 Nº 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.

DÉCIMO CUARTO: Que, en relación a la cuestión controvertida, resulta relevante tener presente lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la Ley Nº 19.496 que establece los derechos y deberes de los consumidores, señalando : "*El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos*"; que, consta en autos del correo electrónico que rola a fs. 60, que la empresa denunciada con fecha 3 de julio de 2014 informó a la querellante que su pasaporte estaba vencido, estimándose que dicha comunicación ha sido suficiente para dar por cumplida la obligación de informar que ha podido pesar sobre la

agencia en la prestación del servicio correspondiente, entendiendo que ésta comprendería además el servicio de asesoría respecto del viaje.

DÉCIMO QUINTO: Que, el otorgamiento o renovación de pasaporte como documento legal de viaje, es un trámite personalísimo que sólo puede realizar el titular del mismo, siendo en consecuencia deber de la consumidora querellante efectuar dicho trámite, empleando el cuidado debido que le corresponde a un consumidor medio en la gestión de sus propios negocios, siendo asimismo su obligación informarse responsablemente de las condiciones requeridas para abandonar el país, más aún cuando en las "*condiciones generales del contrato*" que la propia actora acompaña a fs.3, se señala expresamente la necesidad de revisar el documento de viaje, en este caso pasaporte, haciendo hincapié que debe contar con una vigencia de 6 meses; que a mayor abundamiento y de manera irrefutable, se le informó expresamente que su pasaporte se encontraba vencido y que debía renovarlo - fs. 60 -.

DÉCIMO SEXTO: Que, en mérito de lo señalado en las consideraciones anteriores, se concluye que no existiría responsabilidad infraccional de parte de Asesores en Viaje S.A. - Agencia de Viajes El Corte Inglés- , puesto que habría brindado la información necesaria de manera oportuna y dado cumpliendo a las condiciones pactadas en el paquete turístico, sin que mediara su responsabilidad en el hecho de no haberse renovado oportunamente el pasaporte por la actora, motivos por los cuales se rechaza la querella y demanda de fs. 10.

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 rechaza la excepción de prescripción alegada por la parte denunciada.

b) que, se acogen las tachas opuestas por la parte denunciante y denunciada respectivamente por el testigo de la contraria.

c) Que, se rechaza la querella y la demanda civil de fs.10 interpuesta por doña **Mercedes Alicia Richards Muñoz** por no haber incurrido la

parte de Asesoría en Viajes S.A. - *Agencia de Viajes El Corte Inglés*, en las infracciones que se le imputan.

d) Que, se rechaza la declaración de denuncia temeraria por estimar que existió motivo plausible para litigar.

e) Que, cada parte pagará sus costas.

f) Que, se decreta el archivo de los antecedentes.

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
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria

