

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

LAS CONDES

Causa Rol N° 6.585-7-2015

LAS CONDES, veinticinco de septiembre de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 15 y ss, don Francisco Cañas López, abogado, domiciliado en calle San Antonio N° 378, oficina 1005, Santiago, en representación de doña **María Alejandra Correa Muñoz**, chilena, C.I. N° 10.128.374-7, deduce querrela infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **Comercial Promociones y Turismo S.A.** (también conocida como **Travel Club S.A.**), representada legalmente por Andrés Alarcón Pott, gerente general, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N° 5555, piso 3, comuna de Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma total de US\$ 4.000 más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 31 de autos.**

Fundamenta las acciones de su representada señalando que el día 15 de noviembre de 2014, ésta junto a su madre comenzaron un viaje a Argentina, cuyo paquete turístico había sido vendido por Travel Club S.A., y que consistía en pasajes, traslados y estadía por 8 días en Buenos Aires en un hotel de primera categoría llamado "Hotel Ritz", en una habitación "estándar" con "buffet desayuno BR". Que, al llegar al aeropuerto de Buenos Aires su representada no encontró el servicio de "transfer" contratado, por lo que debió pagar a un taxi para que las llevara al referido hotel y que al llegar al "Hotel Ritz" se le informó que no había reserva a su nombre y que en consecuencia no podían alojarla por no disponer de habitaciones. Que, debido a ello se trasladó a un hotel llamado "Village Garden", en el cual se hospedó y que, posteriormente y luego de diversos llamados telefónicos a la agencia infractora, se le comunicó que le

habían reservado una habitación en el Hotel Bristol. Agrega que, el día 22 de noviembre de 2014, día en que su representada debía viajar de vuelta a Chile, tampoco llegó el “transfer”, por lo que debió contratar un taxi para que la trasladara al aeropuerto a tiempo. Finalmente señala que, su representada durante su estadía en Argentina, debió comunicarse con la agencia de viajes con el fin de que le solucionaran los problemas sufridos y debió pagar de la estadía en el hotel y taxi al aeropuerto, en circunstancias que estos gastos se encontraban incluidos en el paquete turístico contratado.

A fs. 27 y ss, comparece, por escrito, en representación de **Travel Club S.A.**, don Andrés Hernán Alarcón Pott, C.I N° 8.628.641-6, domiciliado en Avda. Apoquindo N° 5.555, piso 3, Las Condes, quien señala que su representada no tiene responsabilidad alguna en los hechos denunciados, toda vez que la Sra. Correa aceptó antes de efectuar la compra, la categoría del Hotel y las condiciones que estipula el servicio vendido, categoría que también se especificaba en los vouchers que le fueron entregados. Agrega que, cuando la denunciante presentó el reclamo a la agencia de viajes, no obstante que Travel Club ratificó a la señora Correa las condiciones de compra, de igual forma y con el sólo objeto de mantener excelentes relaciones comerciales y a modo de excepción ofreció devolverle el 50% de lo pagado por ésta en alojamiento.

A fs. 59 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado de la parte Correa Muñoz y en rebeldía de Turismo Travel S.A., oportunidad en la que se rinde la documental que rola en autos.

A fs. 76 y ss, la parte de Travel Club S.A., efectúa presentación por escrito y acompaña documentos como medida para mejor resolver, con citación.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a lo Infraccional:

Primero: Que, la denunciante Correa Muñoz fundamenta sus acciones señalando que la denunciada habría incurrido en infracción de los artículos 23 y 50 de la Ley 19.496, argumentando que había contratado un paquete turístico a través de Travel Club S.A., para ella y para su madre hacia la ciudad de Buenos Aires, que contemplaba además de los pasajes, hospedaje en el Hotel Ritz el cual se le dijo que era de primera categoría y traslados desde y hacia el aeropuerto, para los días 15 al 22 de noviembre de 2014. Sin embargo, señala que al llegar al aeropuerto no estaba el servicio de “transfer” contratado y al llegar al Hotel se les informó que no existía reserva a su nombre y que en consecuencia, no podían hospedarlas allí por no disponer de habitaciones, por lo que tuvo que trasladarse a un Hotel llamado Village Garden, el que fue pagado a su costo, y sólo luego de varias comunicaciones con la agencia infractora, recién el 18 de noviembre de 2014 se les comunicó desde la agencia que se les había reservado una habitación en el Hotel Bristol.

Segundo: Que, la parte denunciada de Travel Club S.A., señala que la denuncia debe ser rechazada por cuanto no ha incurrido en infracción alguna a la Ley del Consumidor. Señala que, lo que ocurrió en la especie fue que a la denunciante no le gustó el Hotel contratado, y por ello, fue ésta, quien por su propia cuenta y voluntad, decidió retirarse de éste sin usar los servicios, debido a que la calidad del mismo no cumplía con sus expectativas. Agrega que, no obstante la denunciante aceptó la calidad del Hotel Ritz al momento de la compra del paquete, y a que no existía comprobante alguno que corroborara los gastos en que incurrió, igualmente se le ofreció efectuar, como un gesto comercial, la devolución del 50% de lo pagado por alojamiento, ofrecimiento que la denunciante rechazó.

Tercero: Que, a la luz de la denuncia efectuada, son hechos que corresponde al Tribunal determinar: 1) Si, efectivamente el hotel contratado por la denunciante fue el Hotel Ritz y si existía reserva a su nombre para el día 15 de noviembre de 2014 ; y 2) Si se cumplió con el servicio de traslado contratado en la agencia para ser transportadas desde el aeropuerto al hotel y viceversa.

Cuarto: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte denunciante, rindió la documental que rola de fs. 2 a 14, ambas inclusive, así como la documental que rola a fs. 32 a 58 de autos; **documentos no objetados por la parte denunciada.**

En tanto la parte de **Travel Club S.A.**, rindió prueba documental acompañada a fs. 62 y siguientes; **documentos que no fueron objetados.**

Quinto: Que, del análisis de la prueba rendida en autos, específicamente de los documentos consistentes en Voucher de Hotel (fs. 6 y 32), correo electrónico que contiene detalle de los servicios contratados (fs. 48 y siguientes), y copia impresa de página web que contiene información de dicho hotel (fs. 53), esta sentenciadora ha llegado a la conclusión de que la denunciada no cumplió con lo ofertado y contratado por la denunciante al momento de la compra del paquete turístico, ya que en todo momento la denunciada le señaló que el servicio de alojamiento contratado se realizaría en un hotel, específicamente en el Hotel Ritz de Buenos Aires, lo que no era efectivo, ya que éste no es un Hotel sino que un **Hostel**.

Sexto: Que, teniendo presente lo anterior, y ser de público conocimiento que un Hostel no tiene las mismas comodidades y características de un hotel, siendo de inferior calidad, resulta del todo lógico lo esgrimido por la denunciante en cuanto a que al llegar a Buenos Aires no existía el “Hotel Ritz”, y que cuando lograron arribar a éste, al Hostal, éste no cumplía con las características propias de un hotel.

Séptimo: Que, en lo que respecta a la inexistencia de la reserva, esta sentenciadora no ha podido formarse convicción respecto de ello, ya que de los correos electrónicos acompañados por la denunciante, no resulta claro si ella efectivamente no existía, o si existiendo decidió cambiarse de hotel por no cumplir con lo contratado.

Octavo: Que, en cuanto al incumplimiento del servicio de traslado desde el aeropuerto al Hotel y viceversa, del mérito de los documentos acompañados a fs. 52 consistentes en originales de vouchers de dicho servicio, como de los correos electrónicos y reclamos formulados por la denunciante (fs. 8 y ss), esta sentenciadora ha llegado a la conclusión de que efectivamente el servicio de

transfer contratado no pudo ser utilizado, ya que cuando la denunciante llegó al aeropuerto no pudo encontrarlo, y a que en el traslado de regreso desde el Hotel al aeropuerto, éste fue coordinado por la denunciada, para que fuera desde el Hotel Bristol y no desde el hotel al que se cambió la denunciante.

Noveno: Que, lo anterior da cuenta de responsabilidad de la denunciada, sólo en el incumplimiento del servicio de traslados desde el aeropuerto al Hotel seleccionado, ya que en el traslado desde el Hotel al aeropuerto, del mérito de autos y especialmente del correo enviado por Travel Club a la denunciante (fs. 10), aparece que en éste se le señala que se había conseguido un cambio de hotel, a partir del 18 de noviembre y que el traslado al aeropuerto sería reconfirmado a dicho hotel, sin que la denunciada se comprometiera a efectuarlo al hotel que en dicho momento se encontraba la denunciante. Asimismo, es preciso señalar que en autos no existe prueba alguna que dé cuenta de la existencia de un correo posterior por el cual la denunciante se negara al cambio de hotel.

Décimo: Que, en consecuencia, del mérito de lo resuelto en los considerandos precedentes aparece de manifiesto que la parte denunciada Travel Club incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones conforme a los cuales se adquirió el paquete turístico materia de autos, específicamente en lo que se refiere a la calidad del servicio de alojamiento contratado y servicio de traslado desde el aeropuerto al hotel seleccionado.

Décimo Primero: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la querrela de fs. 15 y siguientes deducida en contra de Travel Club S.A.

b) En lo Civil:

Décimo Segundo: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N°

19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 15 y siguientes en contra de Travel Club, y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

Décimo Tercero: Que, la demandante solicitó por concepto de daño emergente la suma de USD\$2.000, valor que corresponde al valor cancelado por el viaje (USD\$1.000) y por gastos extras de alojamiento y traslados (USD\$1.000).

Décimo Cuarto: Que, al respecto el Tribunal teniendo presente que, consta en autos que la denunciante y su acompañante sí efectuaron el viaje contratado, utilizaron sus tickets aéreos sin problema alguno y que la imposibilidad de uso del servicio de transfer desde el hotel al aeropuerto, no tuvo culpa la parte demandada, rechaza efectuar la devolución del paquete contratado.

Décimo Quinto: Que, en cuanto al valor cancelado por gastos extras de alojamiento y transfer, esta sentenciadora, teniendo presente que la denunciante debió pagar en dinero efectivo el hotel al cual se trasladó, hotel que según documento de fs. 40, tuvo un costo de 600 pesos argentinos diarios, arrojando un total de 4.200 pesos argentinos durante el total de la estadía, y teniendo presente también, que el monto al que asciende el gasto en traslados no se encuentra acreditado, regula prudencialmente la indemnización que por concepto de daño directo deberá pagarle Travel Club en la suma de **\$4.200 pesos argentinos** lo que equivale en dólares (moneda en la cual se demandó) a **USD \$444.84**.

Décimo Sexto: Que, la parte demandante solicita, además, una indemnización por concepto de daño moral ascendente a la suma de USD\$1.000, por las molestias y malos ratos sufridos tanto por ella como por su madre por los inconvenientes sufridos, los que se tradujeron en sensación de desamparo al no contar con los traslados contratados, y tener que cambiarse de hotel y pagar por éste en dinero efectivo, pese a haber viajado con todos esos servicios contratados previamente.

Décimo Séptimo: Que, el Tribunal teniendo presente lo anterior y que por daño moral se entiende la molestia, el desagrado, la angustia o el sufrimiento

moral que sufre una persona en su sensibilidad física o en sus sentimientos, o bien aquél que proviene de toda acción u omisión que pueda estimarse lesiva a las facultades espirituales, a la condición social o moral inherente a la personalidad, derivadas del actuar infraccional de la demandada, y que en el caso de autos la conducta de la demandada, ciertamente ocasionó serias molestias y desagradados a la denunciante, como así, también, una gran merma de las expectativas creadas por ella respecto al viaje contratado, acoge lo solicitado por dicho concepto por lo que Travel Club deberá pagar, por concepto de daño moral, a doña María Alejandra Correa Muñoz la suma de **USD \$150.**

Décimo Octavo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, las indemnizaciones señaladas en los considerandos precedentes deberán ser pagadas en su equivalente en moneda nacional al día en que se paguen total y definitivamente dichas indemnizaciones.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 12, 23, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, se **declara:**

a) Que, se condena a **Comercial Promociones y Turismo S.A. (Travel Club)** representada legalmente por don Andrés Alarcón Pott, a pagar una multa de **5 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 15 y ss., por la parte Correa Muñoz en contra de **Comercial Promociones y Turismo S.A. (Travel Club)**, representada legalmente por don Andrés Alarcón Pott, obligándosele a pagar la suma de **USD \$594.84**, en su equivalente en moneda nacional, de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo octavo del presente fallo, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

