

Segundo Juzgado de Policía Local

de Providencia

Providencia, a catorce de octubre de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia de fojas trece, formulada por ZITA DE LOS ÁNGELES RUIZ IVES, tecnóloga médico, domiciliada en calle Biarritz N°1974, departamento 401, comuna de Providencia, contra COMERCIAL PROMOCIONES Y TURISMO S.A., nombre de fantasía, TRAVEL CLUB S.A., representada legalmente por Andrés Alarcón Pott, cuya profesión u oficio señala ignorar, domiciliados en Avenida Apoquindo N°5555, piso 3, comuna de Las Condes, por haber infringido los artículos 3 letra b), 12 A y 43 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundada en que el 29 de enero del año en curso, adquirió, telefónicamente, un pasaje, ida y vuelta, Santiago - Nueva York - Santiago, a través de la ejecutiva de Travel Club, María Ximena Suazo; que el valor total de la compra fue de \$735.677; que pagó \$334.039 con el canje de los dólares premio acumulados en su tarjeta Visa del Banco de Chile y \$401.638 con la tarjeta de crédito aludida; que debido a problemas familiares, que le impedían realizar el viaje, tanto en la fecha señalada, como más adelante, solicitó a la denunciada, el 13 de marzo de este año, vía correo electrónico, que se dejara sin efecto la compra y que se le reembolsara sólo la suma cancelada con la tarjeta de crédito, renunciando de esta forma a los dólares premio canjeados; que como no recibía respuesta, el 25 de marzo de 2013 reiteró su solicitud y tampoco obtuvo respuesta, por lo que su abogado se comunicó telefónicamente en varias oportunidades, pero siempre con igual resultado; que el 10 de abril reiteraron la solicitud a través de correo electrónico y que recién al día siguiente, la agencia le respondió de manera escueta, que la línea aérea le había informado, que por restricción tarifaria, no se permitía la devolución, sino sólo el cambio de fecha, previo pago de una multa de 100 dólares; que teniendo en cuenta que la compra la realizó directamente con la agencia y no con la línea aérea, consideró que la

3
SECRETARÍA
SEGUNDO JUZGADO POLICIAL LOCAL

respuesta no era la adecuada, puesto que desconocía absolutamente la información relativa a las restricciones tarifarias del pasaje, ya que la agencia no se las dio a conocer, ni al momento de la compra, ni al solicitar la devolución; que en el itinerario de vuelo que le envió Travel Club, se indicaba que el pasaje de ida a Nueva York era tarifa clase Q y el de regreso a Santiago, clase V, pero que no se señalaba en dicho documento, cuáles eran las restricciones tarifarias correspondientes a cada clase; que es así como interpuso un reclamo ante el Sernac; que la agencia respondió que éste no procedía, por ser intermediaria y porque la denunciante aceptó y firmó las condiciones establecidas por la línea aérea al momento de pagar el pasaje; que los puntos 2 y 8 de la Declaración e Información de los servicios adquiridos a que alude la agencia, no son los mismos de la Declaración e Información que se le envió al momento de la compra, ya que éste sólo hace referencia a información general de servicios turísticos, pero no a las condiciones específicas del pasaje aéreo que adquirió, así como tampoco, a las condiciones establecidas por la línea aérea Lan para sus vuelos; que por lo tanto, no puede haber aceptación, ni confirmación de su parte, ni menos, formación del consentimiento; que considera que ha existido mala fe de parte de la agencia Travel Club, por no tener la disposición para responder adecuada y oportunamente a su requerimiento, además de no entregar información y adulterar documentos, conforme a lo indicado en su respuesta al Sernac; que en definitiva, solicita se condene a la contraria al máximo de las multas establecidas en la Ley 19.496, con expresa condenación en costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas trece, por ZITA DE LOS ÁNGELES RUIZ IVES contra COMERCIAL PROMOCIONES Y TURISMO S.A., nombre de fantasía, TRAVEL CLUB S.A., ambos ya individualizados, en la que la actora solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$401.638 (cuatrocientos un mil seiscientos treinta y ocho pesos), por el pasaje aéreo; \$50.700 (cincuenta mil setecientos pesos), por tener que trasladarse desde la IX Región, donde se



TRIBUNAL POLÍTICO DE LA IX REGIÓN
SECRETARÍA
[Handwritten signature]

encontraba por prescripción médica, a la ciudad de Santiago, para buscar una solución a su problema y \$150.000 (ciento cincuenta mil pesos), por el daño moral que éste le ha ocasionado, tales como, malos ratos, molestias y pérdidas de tiempo injustificado, que afectan directamente su estado de salud, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

2.- Que TRAVEL CLUB S.A. contestó a fojas veinticuatro y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, por no haber incurrido en infracción alguna a las disposiciones contenidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; que el pago del viaje que compró la señora Ruiz fue efectuado de manera electrónica, por lo que asume, que antes de pagar a través de la página web, leyó y aceptó las condiciones generales de compra, en las que se establece expresamente, que los boletos aéreos emitidos bajo condiciones especiales (promociones, modalidades de compra especiales o tarifas especiales), no permiten cambios de nombre, devolución o cambios de ruta; que el 30 de enero de 2013, el área de despacho de la empresa envió a la denunciante el itinerario y extracto de información importante; que el 14 de marzo de ese mismo año, aquélla solicitó por correo electrónico, que se dejara sin efecto la compra y la devolución del boleto, indicando además, que sólo quería el monto pagado con la tarjeta y que estaba dispuesta a perder los dólares premio; que al momento de la compra se le indicó telefónicamente a ella, que la tarifa adquirida era las más económica y restrictiva; que el 10 de abril del año en curso se comunicó su abogada para insistir en una respuesta y que el día 11 le informaron, que la tarifa especial del pasaje comprado no admitía devolución y que sólo era posible el cambio de fecha, pagando una multa de USD100; que por este motivo, Zita Ruiz Ives reclamó al Sernac, pero que la mediación no tuvo resultado; que por lo tanto, existiendo reglas claras con



SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR
SERNAC

respecto a la compra del pasaje y más allá de lo justificado que puedan ser sus razones, no procede efectuar devolución alguna a la denunciante; que en consecuencia, no les corresponde responder por hechos que no les son imputables y que obedecen, de manera exclusiva, a situaciones personales de la consumidora, quien pretende desconocer las restricciones impuestas a compras realizadas bajo precios especiales, que fueron aceptadas por ella al efectuar dicha compra a través de la página web.

3.- Que la parte denunciante acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a doce.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que Zita Ruiz Ives compró un pasaje aéreo, ida y vuelta, con destino a la ciudad de Nueva York, a través de la agencia de viajes Travel Club S.A., pagando parte del precio con "dólares premio" y la otra con la tarjeta de crédito del Banco de Chile y que luego pidió que se dejara sin efecto la compra, solicitando únicamente el reembolso de la diferencia pagada con dicha tarjeta.

b) Que la denunciada se defiende aludiendo a que la consumidora debió, previo pago del pasaje, leer y aceptar necesariamente las condiciones generales de compra, dentro de las cuales se establecía, de manera expresa, que los boletos aéreos emitidos bajo condiciones especiales, como el de autos, no permiten cambios de nombre, devolución o cambios de ruta, agregando, que sólo se admite el cambio de fecha, pagando una multa.

c) Que Zita Ruiz señaló al respecto, que desconocía absolutamente la información relativa a las restricciones tarifarias, por no habérselas dado a conocer la agencia de viajes al momento de efectuar la compra, ni al solicitar la devolución, toda vez que en el documento que se le adjuntó, sólo se hacía referencia a información general de los servicios turísticos.



d) Que en el punto N°4 del documento denominado "Declaración e información importante al adquirir sus pasajes, servicios turísticos y otros", acompañado a fojas dos por la propia denunciante, se indica expresamente, que los boletos aéreos emitidos bajo las condiciones de promoción súper dos u otras a precios económicos y en tarifas especiales, no permiten cambios de nombre, devolución, ni cambios de ruta.

e) Que se colige de la impresión del correo electrónico agregado a fojas cinco, enviado a zarivesmail.com, que se adjuntaron dos documentos y que el segundo de ellos decía relación con un extracto de declaración, por lo que se subentiende, que éste documento es el indicado en la letra precedente.

f) Que si bien no existe en el proceso algún documento que señale de manera específica, que el pasaje adquirido por Zita Ruiz era de aquellos señalados en el punto N°4 de la declaración aludida, es posible desprender de la forma en la que fue pagado dicho pasaje, una parte con dólares premios, que éste cabía perfectamente dentro de los pasajes emitidos bajo condiciones especiales y que por ende, no admitían devolución.

g) Que aún cuando la denunciante pudo haber tenido dudas al respecto, el sentenciador estima, que le correspondía a ella realizar las averiguaciones pertinentes.

h) Que en definitiva, se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia, por no encontrarse acreditada la responsabilidad que le pudo caber a Travel Club S.A. en los hechos investigados, puesto que no es posible determinar que Comercial Promociones y Turismo S.A. haya omitido entregar una información veraz y oportuna o que por una falta atribuible a ella, se haya visto la consumidora privada de tener un conocimiento claro e inequívoco de las condiciones generales del contrato.

EN LO CIVIL:



5.- Que la conclusión precedente priva de fundamento a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas trece, la que deberá ser desestimada.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y 3 letra b), 12 A y 50 A de la Ley 19.496, de Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar, sin costas, a la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas trece.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Zita de los Ángeles Ruiz Ives contra Comercial Promociones y Turismo S.A., nombre de fantasía, Travel Club S.A., sin costas, por estimar que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Rol 17.270-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.

... Jefe Sent 2: - D. March
H. Kötter



