

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 3.614-2016-15

LAS CONDES, a doce de Agosto de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querella de fs. 8 y siguientes, de fecha 26 de Febrero de 2016, interpuesta por **CLAUDIA VASQUEZ LARA**, ingeniero comercial, domiciliada en Avenida Las Condes N° 11.380, oficina 62, comuna de Vitacura, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de la empresa **VIAJES EL CORTE INGLES**, representada, según rectifica a fs. 18, por Natalia Yáñez, ignora segundo apellido, ingeniera en administración turística, ambos domiciliados en calle Isidora Goyenecha N° 2800, piso 18, oficinas 1801-1802, Torres Titanium La Portada, comuna de Las Condes; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 8 y 41 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que el 15 de Enero de 2016 llamó a Viajes El Corte Inglés respecto de una oferta publicada en su página Web para viajar a Salvador de Bahía, Brasil, que le interesó para viajar con su pareja, informándosele que la oferta era válida solamente si se viajaba el viernes 22 de Enero de 2016, única fecha de salida del programa ofertado y que se le enviaría un correo con la reserva y que, enviada ésta, tenía 10 minutos para decidirse y hacer el pago respectivo. Reicibido el correo trató infructuosamente de comunicarse con su pareja, siendo mientras tanto presionada por el vendedor en cuanto a que si no pagaba el programa antes de las 10 de la mañana, que incluía pasajes, hotel y traslados, se anulaba la reserva, en vista de lo cual procedió a pagarlo con su tarjeta de crédito en tres cuotas. Aclara que en ese momento su pareja se encontraba en Concepción, enterándose después, como a las 19.00 horas, que estaba enfermo (mareos y dolor



de cabeza), por lo que llamó al Corte Inglés a fin de cambiar la fecha o anular la compra, pero el vendedor no se encontraba, pero al día siguiente logró hablar con el callcenter, donde le pidieron que les enviara un correo explicativo, lo que hizo, recibiendo respuesta el lunes 18 de Enero de 2016, manifestándosele que no se podía anular ni cambiar el programa comprado, en vista de lo cual les hizo llegar el certificado médico de su pareja, en que constaba que sufrió un cuadro de cefalea, pero se le respondió vía carta que el documento no bastaba, por lo que no podía anular el pago. Añade que intentó hacer uso del derecho a retracto, pero se le manifestó en carta de confirmación no aplica derecho a retracto, privándole de un derecho irrenunciable. En tal escenario decidió viajar sola, llamando al callcenter para que le enviaran el ticket de embarque, pero se le manifestó que estaba todo anulado, suponiendo que el viaje se lo vendieron a otra persona.

A fs. 35 y siguientes la querellada declara, en lo pertinente, que el paquete turístico contratado por la actora era para dos pasajeros, con un valor al 15 de Enero de 2016 de \$ 1.138.000, con destino final a la ciudad de Salvador de Bahía, Brasil. En la Confirmación de Servicios enviada a la consumidora se estipularon las restricciones que se aplican al programa contratado, las que fueron conocidas y aceptadas por ésta, a la formación del consentimiento, a saber: - **No permitía cambios**, salvo en caso de condición médica con respaldo de documentación. - **No permitía devoluciones**, una vez recibido el pago por los servicios. - La única excepción era que en caso se apelara, sólo se aceptará en caso de condición médica con respaldos de documentos. - **No contemplaba derecho a retracto**, ya que en la Confirmación de Servicios, en las ventas realizadas a través de Contact Center y en www.viajeselcorteingles.cl **no aplica el derecho a retracto establecido** en la Ley N° 19.496 para compras realizadas por medios electrónicos o de comunicación a distancia. No obstante ello la actora, con posterioridad a la compra, efectuó las siguientes actuaciones: - Con fecha 16 de Enero, al día siguiente de contratado el programa, se comunicó, solicitando suspensión del viaje por **motivos laborales**, lo que no procedía. - Con fecha 18 de Enero se comunicó pidiendo devolución de las sumas pagadas, aduciendo, ahora, **la existencia del virus zika** en Salvador de Bahía, lo que tampoco correspondía (sólo a mujeres embarazadas). - Posteriormente (tercer intento) pidió devolución de las sumas pagadas, aduciendo que su acompañante, Enrique Garcés) no podía viajar, **por estar imposibilitado médicamente**, acompañando un certificado médico, en vista



de lo cual se remitieron los antecedentes a la línea aérea LATAM, la que rechazó la solicitud, ya que el certificado médico no acreditaba la imposibilidad para viajar (solamente cefalea, recetándosele únicamente paracetamol). No obstante ello y en un acto de buena fe, tomó contacto con Claudia Vásquez, ofreciéndole, de un modo excepcional, cambiar de fecha el paquete turístico contratado, lo que no fue aceptado por la actora. Concluye señalando que la empresa cumplió íntegramente con los términos y obligaciones que le imponía el paquete turístico contratado, incluso yendo aún más allá, según expresó anteriormente, ofreciendo cambiar las fechas del programa, lo que la actora no aceptó.

A fs. 8 y siguientes y basado en estos hechos, la querellante dedujo, al mismo tiempo, demanda civil indemnizatoria en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagar \$ 1.500.000.- por daño emergente, \$ 2.000.000.- por lucro cesante y \$ 2.000.000.- por daño moral, total \$ 5.500.00.-, conforme a rectificación de fs. 18, más reajustes, intereses y costas, cuya notificación consta a fs. 50.

A fs. 90 y siguientes, con fecha 2 de Mayo de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la actora procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte querellada y demandada contestó por escrito, en los términos desarrollados en el párrafo precedente, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

En cuanto a prueba testimonial, la querellante y demandante presentó a las testigos Carolina Lourdes Moya Bustamante y Andrea Fabiola Hernández Godoy, las que depusieron a fs. 90 y siguientes, en tanto que la querellada y demandada presentó a los testigos Alejandro Antonio Flores Tapia y Natalia Carolina Yáñez Bravo, los que declararon a fs. 94 y siguientes. En cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a las tachas:

1º) Que la querellada tachó a fs. 94 al testigo Flores Tapia, en tanto que a fs. 98 hizo otro tanto respecto de la testigo Yáñez Bravo, presentados por la parte querellada, invocando en ambos casos la causal de inhabilidad contemplada en el



Nº 4 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por ser trabajadores dependientes de la parte que los presenta.

2º) Que al respecto los testigos Flores y Yáñez expresan que efectivamente son trabajadores dependientes de la empresa Viajes El Corte Inglés, desde el año 2013 y 2011, respectivamente.

3º) Que encontrándose acreditados los fundamentos esgrimidos, procede acoger la tacha relacionada, ya que ambos son trabajadores de la parte querellada, que es quien los presenta.

En cuanto al fondo:

4º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **VIAJES EL CORTE INGLES** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

5º) Que son hechos de la causa que la actora, con fecha 15 de Enero de 2016, adquirió de la denunciada un paquete turístico con destino final la ciudad de Salvador de Bahía, Brasil, para dos personas, por el que canceló la suma de 1.138.800.-, con salida el 22 de Enero de 2016 y regreso el 29 de Enero de 2016.

6º) Que al respecto la actora aduce que debió pronunciarse dentro de 10 minutos, que era el plazo para aceptar la oferta formulada por la agencia de viajes, so pena de cancelarse la reervera, y como no se pudo comunicar con su pareja y compañero de viajes (debido a que se encontraba con mareos y dolor de cabeza, por lo que no pudo contestar el teléfono), optó por la compra y procedió a pagar con su tarjeta de crédito el programa referido.

7º) Que, añade, en vista de la enfermedad de su pareja, se comunicó con la agencia para cambiar la fecha o anular la compra y el lunes 18 de Enero recibió respuesta, donde se le manifestaba que no se puede anular ni cambiar el programa, por lo cual al día siguiente les envió el certificado médico de su pareja (que le impedía viajar, ya que le dieron reposo), contestándosele que el certificado médico no bastaba, por lo que no se podía anular el pago. Ante su negativa el miércoles 20 de Enero llamó al callcenter a fin de que le mandaran su ticket de embarque, ya que, atendidas las circunstancias, había decidido viajar sola, pero se le contestó que estaba todo anulado, suponiendo que el viaje se lo vendieron a otra persona.

8º) Que la denunciada aduce que conforme a la Confirmación de Servicios de fs. 1 y siguientes, preconocida, aceptada y firmada por la actora, el programa



contratado no permitía cambios, salvo el caso de “condición médica con respaldo de documentación”; y tampoco permitía devoluciones, con la misma salvedad anterior; y, en fin, no contemplaba derecho a retracto.

9º) Que de la sola lectura del documento referido, suscrito por la actora, al manifestar expresamente a fs. 33, antes de su firma, que **“Declaro haber leído y acepto conforme las condiciones de esta confirmación de compra de Viajes El Corte Inglés”**, se comprueba la efectividad de dichos asertos, esto es, que el programa no permite derecho a retracto, no permite cambios y no permite devoluciones, salvo, en estos dos últimos casos, de apelar, **“en caso de condición médica con respaldos de documentación”**.

10º) Que el citado documento **constituye un contrato** celebrado entre las partes, a saber, VIAJES EL CORTE INGLES y CLAUDIA VASQUEZ LARA, al que le es plenamente aplicable las normas que se indican a continuación.

11º) Que al respecto el artículo 1545 del Código Civil dispone que “todo contrato legalmente celebrado **es una ley para los contratantes** y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”, en tanto que el artículo 1546 añade que **“los contratos deben ejecutarse de buena fe** y, por consiguiente, obligan no sólo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre pertenecen a ella”.

12º) Que en este escenario resulta procedente recordar que la fuerza obligatoria del contrato obliga a las partes a respetar el pacto, confiriéndole cuando ha sido válidamente celebrado, el carácter de una ley particular para ellos dos, obligándoles a ejecutarlo de buena fe y acatar todo aquello que emane de la naturaleza de la obligación, o que por la ley o la costumbre la pertenecen, en término tales que el Pacta Sunt Servanda y la buena fe objetiva son elementos integrantes del contrato.

13º) Que, por consiguiente, en el caso sublite las partes deben respetar y honrar el contrato, esta ley particular que les rige, y, además, deben ejecutarlo de buena fe, en los términos expuestos, principios que se encuentran positivizados en las normas citadas y transcritas en el considerando 11º.

14º) Que, sin perjuicio de la razonado precedentemente, es el caso que esta ley especial no permite derecho a retracto, ni cambio ni devoluciones, salvo, en estas dos últimas situaciones, en cuanto el consumidor hubiere reclamado aduciendo la



conurrencia de una **“condición médica con respaldos de documentación”**. Luego, el contrato consentido por las partes confiere al consumidor, en el caso señalado, el derecho a exigir cambios o devolución de lo pagado.

15º) Que en la especie la actora ha estimado del caso ejercitar dicho derecho y ha solicitado, según consta de la carta de fs. 65, de fecha 19 de Enero de 2016 (y también del correo de fs. 7, de 16 de Enero de 2016), la devolución de lo pagado, aduciendo justamente que su pareja y compañero de viaje no podía viajar por enfermedad.

17º) Que al efecto, en respaldo de su petición, acompañó el certificado médico de fs. 4, emitido por la doctora Natalia Aybar del Centro Médico Megasalud, otorgado el 19 de Enero de 2016, diagnosticándose **“paciente con cuadro cefalea tensional asociado a stress importante. Se indica manejo dolor y reposo por 3 días a partir 20/1/16”**. Además, a fs. 63 rola copia de la receta expedida por la profesional indicada, prescribiendo Relexil 5 mg. y Paracetamol 500 mg.

18º) Que al respecto la agencia de viajes denunciada señala que la línea aérea rechazó la solicitud referida, aduciendo que el pasajero padece solamente de una cefalea, tratada con paracetamol, en que sólo se indica reposo, mas no se menciona ni se priva al pasajero de viajar, ofreciendo únicamente, a modo de ayuda, un cambio de nombre en el pasaje, pagando una multa, según consta del correo de fs. 69.

19º) Que el certificado médico referido en el considerando 17º no fue objetado, sin perjuicio de lo que se pasa a expresar.

20º) Que, desde luego, la “condición médica” requerida para el cambio o devolución, señalada a fs. 2, en concepto del Tribunal debe revestir cierta gravedad o características, en términos que dificulten, imposibiliten o hagan peligroso el viaje, no sólo para el paciente como también para los otros pasajeros, como en el caso, por ejemplo, de una enfermedad contagiosa. Ello en razón de que otro modo no se justificaría el cambio o devolución en una oferta fugaz y altamente conveniente para el consumidor, como la de autos, que por su naturaleza es intrínsecamente restrictiva.

21º) Que, a entender de esta sentenciadora, la enfermedad de que da cuenta el certificado médico referido, cefalea, esto es, fundamentalmente dolor de cabeza, tratado con paracetamol, no reviste las características enunciadas precedentes y,



por ello, no es suficiente ni califica para tenerla como impeditiva, ni siquiera, dificultante.

22°) Que, además y al igual que a la contraparte, al Tribunal llama poderosamente la atención que, habiendo sido el paciente atendido por la doctora Aybar a las 09.47 horas del día 19 de Enero de 2016, es decir, prácticamente al inicio de la jornada laboral, ésta le haya otorgado reposo por 3 días, pero únicamente a contar del día siguiente, el 20 de Enero de 2016.

23°) Que tal situación se torna más curiosa si se considera que ello hace coincidir la duración del reposo, en su último día, con el 22 de Enero, justo el día en se debía iniciar el viaje. En cambio, si se hubiere otorgado a partir del día de la atención, día 19 de Enero, como correspondía, tal coincidencia no se habría producido y el paciente no habría tenido pretexto alguno para no abordar.

24°) Que también llama la atención que la doctora no hubiere otorgado, al mismo tiempo, licencia médica al paciente, como es lo usual. Y, además, que no indique en el documento el lugar, la naturaleza e intensidad del reposo indicado.

25°) Que, en fin, sobre el particular cabe consignar que el Tribunal dispuso oficiar al centro médico señalado, a fin de que informara de la efectividad de que el paciente señalado fue atendido en dicho centro el 19 de Enero de 2016, a las 09.17 horas y para que avalara y explicara la pertinencia médica de una receta de reposo otorgada a partir del día siguiente al de la atención, pero, según consta de los autos, el oficio referido no fue contestado, motivo por el cual se dispuso reiterarlo, pero en esta segunda oportunidad la parte solicitante no tramitó el oficio respectivo, teniéndosele por desistido de la solicitud.

26°) Que, en consecuencia, el Tribunal, por lo razonado concluye que la actora no ha acreditado estar en la situación de excepción esgrimida, de tener un impedimento de salud, motivo por el cual la querellada ha actuado conforme a la ley del contrato al negar cambio de fecha o destino o devolución de las sumas enteradas.

27°) Que, por último, queda por dilucidar si a la actora le asistía derecho a retracto como lo pretende, lo cual, desde luego, puede adelantarse que no le correspondía, ya que, en armonía con el artículo 3° bis letra b), el proveedor había dispuesto en el contrato expresamente lo contrario, esto es, que en la especie no operaba tal derecho. Ello en el contexto de un contrato, como el de autos, celebrado por



medios electrónicos y aquéllos otros en que se aceptare una oferta efectuada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia.

28º) Que la actora sostiene que sí le correspondía tal derecho (el que ejerció oportunamente), aduciendo que la agencia de viajes no tiene la calidad de proveedor (quien es el autorizado por la norma citada precedentemente para, en los contratos referidos, disponer que no opera el derecho a retracto), sino que de un intermediario.

29º) Que es de toda evidencia que la agencia, además de ser, efectivamente, un intermediario entre el consumidor y otros proveedores (líneas aéreas, hoteles, etc.), al mismo tiempo es, directamente, proveedor de servicios turísticos, puesto que, en virtud de actos jurídicos onerosos, habitualmente desarrolla actividades de prestación de servicios de esa naturaleza a consumidores, por los cuales les cobra un precio (artículo 1 N° 2 de la LPC), por lo cual tal calidad no le puede ser cuestionada, resultando la alegación de la actora carente de fundamentos.

30º) Que igualmente carente de fundamentos resulta su aseveración en cuanto a que, al privársele del derecho de retracto, se estaría violentado el artículo 4 de la Ley, que prohíbe la renuncia anticipada de los derechos que confiere, atendido que es la propia Ley que haciendo excepción a ese principio general, autoriza en el artículo 3 bis N° 2 citado, a privar expresamente a los consumidores de tal derecho, limitado únicamente a los contratos que señala, ya referidos.

31º) Que, por lo tanto, el Tribunal, conforme a lo motivado y apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, como lo ordena el artículo 14 de la Ley N° 18.287, concluye que no advierte que la denunciada haya incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores con motivo de estos hechos, razones por las cuales procede desestimar las acciones ejercitadas en estos autos.

32º) Que la querellada y demandada solicitó en el comparendo, tercer otrosí de la presentación de fs. 73 y siguientes, que de conformidad al artículo 50 E de la Ley, se declare que la acción infraccional incoada por la actora reviste el carácter de temeraria por carecer de fundamento plausible, aplicándole la sanción correspondiente.

33º) Que, si bien las acciones entabladas por la actora serán rechazadas, tal circunstancia, por sí sola, no es suficiente para concluir que carecían de fundamento plausible, como ha quedado de manifiesto en el cuerpo de esta



sentencia, en que consta que el Tribunal se ha visto obligado a efectuar extensos análisis para resolver adecuadamente el negocio controvertido, motivación por la cual no se hará lugar a dicha solicitud.

34°) Que, por otra parte, la actora objetó a fs. 106 la escritura de fs. 22 y siguientes, así como la carta de fs. 62 y los correos de fs. 69 y siguientes.

35°) Que procede rechazar dicha objeción por estimar el Tribunal que está desprovista de fundamentos atendibles.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

Que se se acogen las tachas deducidas a fs. 94 y 98 por la parte querellante respecto de los testigos Alejandro Antonio Flores Tapia y Natalia Carolina Yáñez Bravo, respectivamente, presentados por la parte querellada.

EN CUANTO AL FONDO:

- Que se rechaza la objeción promovida a fs. 103 por la parte querellante respecto de los documentos indicados en el considerando 34°.

- Que se rechaza la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 8 y siguientes.

- Que no ha lugar a la solicitud de declarar temeraria la denuncia, formulada por la querellada en el tercer otrosí de la presentación de fs. 73 y siguientes.

- Que se rechaza la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 8 y siguientes, sin costas por estimar el Tribunal que la actora tuvo motivos plausibles para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-



ROL N° 3.614-15.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-



