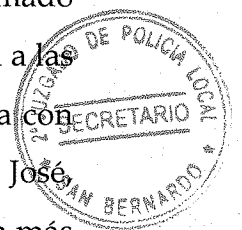


SAN BERNARDO, Uno de Junio del dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que, a foja 1 y siguientes, don **ALFONSO ARTIGAS ABUIN**, y don **ALEJANDRO ARTIGAS ABUIN**, ambos empresarios, con domicilio en Avenida Portales 1410, comuna de San Bernardo, en representación de FAINVET LIMITADA, interpusieron denuncia infraccional en contra del proveedor ASESORES EN VIAJE S.A., "Corte Inglés", RUT N° 96.851.800-3, representada para efectos del artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña KAREN MORAGA ABURTO, todos con domicilio en Cerro Colorado 5030, oficina 901, piso 9, comuna de Las Condes, la que funda en que FAINVET LTDA., es una empresa manufacturera de artículos para mascotas, que actualmente trabaja en el mercado nacional con presencia en Jumbo, Tottus, Easy y Home Center y distribuidores. Con el objetivo de expandir su mercado, coordinaron varias reuniones en una gira de negocios durante la semana del 16 al 21 de junio del 2014, en Colombia y Costa Rica, solicitando los servicios de Asesores en Viaje S.A., para coordinar los vuelos. Indica que don Alfonso Artigas y don Patricio Mella, fueron las personas que viajaban en representación de la empresa que representan. Agrega, que la llegada a Bogotá Colombia, el domingo 15 de junio de 2014, estuvo normal, las reuniones del lunes 16 y martes 17 de junio de 2014, se realizaron de acuerdo a lo planificado, reuniones con doña María Eugenia Vargas, Gerente de Negocio de Homecenter Colombia, don Rubén Peñaranda, Mascolandia Ltda., doña Gloria Eligio, Gerente categoría, Cencosud Colombia. Indica, que el miércoles 18 el vuelo programado AV697 Avianca, Bogotá San José, Costa Rica, salida a las 08.11 horas y llegada a las 09.26 horas, ocurre el problema, no permiten embarcar, ya que no se contaba con una vacuna contra la fiebre amarilla requerida por las autoridades de San José, Costa Rica, vacuna que es obligatoria para todas las personas que permanecen más de 24 horas en Colombia, la que necesita además 10 días de incubación y deben presentar el certificado de todo lo mencionado anteriormente. Agrega, que como no contaba con la vacuna, se perdió el vuelo y se tuvo que cambiar por un vuelo vía Panamá para poder ingresar a San José, Costa Rica, cambio que significó perder las reuniones y compromisos del miércoles 18, ya que finalmente se logra entrar a San José alrededor de las 17.00 horas. Indica, que se sumó a dicho problema la molestia de esperar desde las 07.00 a las 13.00 horas, el embarque en el aeropuerto



y con todo programado, se tuvo que pagar una diferencia de US\$954.42 Dólares. Agrega, que las reuniones con Walmart, programadas en San José para ese miércoles, se reprogramaron para el viernes, las del jueves fueron realizadas, don Leonardo Villegas Representaciones V & V, Federico Avilés, Representaciones AD, el Viernes sólo se realizó una de las dos reuniones con Walmart, y se perdió con Supermercados Maxi, además, se tuvo que modificar la reunión con José Pablo Fumero de VACLUJO S.A., para una reunión cena. Indica, que el regreso fue normal. Señala, como antecedente de la infracción, la negligencia por parte de la denunciada, al hacer un itinerario impracticable, sabiendo que viajar de Bogotá a San José con una estadía en Colombia por más de 24 horas, se requiere dicha vacuna, considerando que ellos están en conocimiento de todas estas restricciones para viajar. Indica, que ASESORES EN VIAJE S.A., como bien dice su nombre, debió haber programado sabiendo las restricciones, es decir, viajar directo a San José, y luego a Bogotá. Señala, como normas infringidas los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene al proveedor al máximo de las sanciones señaladas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas.

Asimismo, en la representación que invisten, dedujeron demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, a fin de que sea condenado a pagar la suma de \$535.430.- (quinientos treinta y cinco mil cuatrocientos treinta pesos), por concepto de daño emergente; la suma de \$1.776.669.- (un millón setecientos setenta y seis mil seiscientos sesenta y nueve pesos), por concepto de lucro cesante, por cuanto la negligencia de la denunciada, los obligó a reprogramar la reunión fijada con Walmart, para el año 2015; y la suma de \$2.000.0000.- (dos millones de pesos), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

Que, a fojas 47, rola agregada al proceso la certificación de la Sra. Receptora actuante en autos, de la notificación de la denuncia y demanda civil de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 44, resolución de fojas 46, a doña KAREN MORAGA, representante de ASESORES EN VIAJE S.A. EL CORTE INGLES.

Que, a fojas 80 y siguientes, rola el acta de la audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que se lleva a efecto con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante de FAINVET LTDA., don DAVID PINCHEIRA GUZMAN, y del apoderado de la denunciada y demandada ASESORES EN VIAJE S.A., "EL CORTE INGLES", don CRISTOBAL JIMENEZ FARFAN.



La parte denunciada y demandada ratifica sus acciones, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas, y adicionalmente hizo presente que el perjuicio estaría dado por un reagendamiento de las reuniones en Costa Rica, no pudiendo su cliente realizar dos de ellas, y lo más importante, perdiendo toda credibilidad ante Walmart, sus representados como hombres de negocios, prueba de lo anterior, es que no se concreta ningún negocio.

La parte denunciada y demandada, contesta por escrito las acciones interpuestas en su contra, mediante minuta, la cual solicita se tenga como parte integrante de la presente audiencia. Asimismo, hace presente que el hecho de no haberse concretado el negocio con Walmart, específicamente no se debió a que no se hubiese realizado una reunión, lo que se pudiese haber debido a múltiples causas, sobre todo teniendo en cuenta, que la propia demandante, es quien dice supuestamente habría programado una nueva reunión con Walmart.

Llamadas las partes a conciliación por el Tribunal, ésta no se produce.

Se rinde prueba testimonial y documental. No se formulan peticiones.

Que, a fojas 107, se ordena traer los autos para fallo.

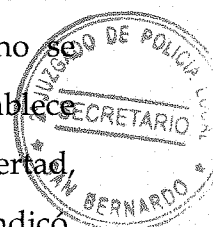
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.-RESOLUCION DE LAS CUESTIONES PREVIAS. RESOLUCION DE TACHAS.

PRIMERO: Que, a fojas 83, la parte denunciante y demandante, formuló la tacha establecida en el artículo 358 n° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, en contra de la testigo doña DENISSE ANDREA BRUNET PLAZA, toda vez, que mantiene contrato de trabajo, con la parte que la presenta a declarar, precisamente, ejecutiva corporativa, careciendo con ello de la imparcialidad que el asunto amerita.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada y demandada, evacuó el traslado conferido solicitando el rechazo de la tacha interpuesta por la contraria, ya que no se configuran las causales denunciadas, ya que el Código del Trabajo, establece suficientes garantías que permiten que la testigo pueda declarar con total libertad, y por lo tanto, no se ve comprometida su imparcialidad. Así, por lo demás, indicó, lo han resuelto los tribunales superiores de justicia. Además, señaló que la testigo tiene conocimiento de los hechos, por lo que su declaración resulta del todo pertinente.

TERCERO: Que, en este tipo de juicios el legislador ha considerado que deben otorgarse facultades amplias al tribunal para apreciar la prueba, con respecto a las



que se le conceden en el procedimiento ordinario, prescindiendo de la rigidez y dándole una mayor libertad para determinar el valor que debe asignársele a la misma, apartándose del sistema de la prueba legal o tasada donde la ley dispone cuál es el valor probatorio de convicción que debe atribuírsele a cada medio probatorio, en cuanto a su naturaleza o mérito comparativo, pero siendo fundamental que el juez exprese sus razonamientos mediante los cuales logró la convicción.

CUARTO: Que, así el tribunal apreciará la prueba testimonial conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo, las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio.

QUINTO: Que, de acuerdo a lo antes señalado, se rechazará la tacha formulada como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

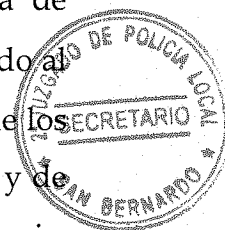
II.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CONTRAVENCIONAL.

SEXTO: Que, se ha denunciado a ASESORES EN VIAJE S.A., "Corte Inglés", por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEPTIMO: Que, la parte denunciada de ASESORES EN VIAJES S.A., contestó la denuncia, solicitando su rechazo, con expresa condena en costas, por cuanto, la actora contrató los servicios de su representada para la intermediación, coordinación y compra de pasajes de avión, de ida y vuelta, para la ruta Santiago-Bogotá-San José de Costa Rica-Santiago, ya que según su versión, pretendía viajar a estas ciudades para asistir a algunas reuniones que había programado, para la semana del 16 al 21 de junio de 2014, con el objeto de intentar expandir su mercado. Indicó, que las personas que viajaron fueron don Alfonso Artigas y don Patricio Mello, quienes habrían llegado sin problemas a Colombia, y luego, cuando pretendían viajar desde Bogotá a Costa Rica, surgieron inconvenientes, pues la autoridad colombiana les impidió embarcar, ya que no se habrían vacunado contra la fiebre amarilla, siendo, según ellos, necesario cuando se permanece por más de 24 horas en Colombia, antes de ingresar a Costa Rica. A raíz de lo anterior, la denunciante alegó que habrían perdido el vuelo y que tuvieron que comprar nuevos pasajes, por el precio de US \$954.42, para poder ingresar a Costa Rica, a través de Panamá. Adicionalmente, habrían perdido algunas reuniones fijadas para



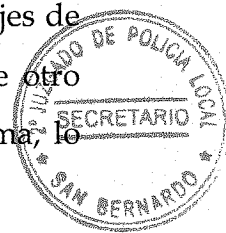
el día 18 de junio y tenido que reprogramar otras, ya que llegaron a San José, sólo a las 17.00 horas de Panamá, soportando además molestias en el aeropuerto de Bogotá. Advirtió, que la denunciada reconoce que las reuniones programadas para el día miércoles 18 de junio de 2014, con Walmart fueron reprogramadas para el día viernes, y fueron realizadas. Por su parte las reuniones del día jueves fueron realizadas, y luego la denunciante en su libelo, se contradice al indicar que el día viernes sólo se realizó una de las dos reuniones con Walmart, y que se había perdido la programada con Supermercado Maxi. En cuanto a la reunión programada con Vaclujo S.A., fue modificada y realizada en una reunión cena, y el viaje de regreso a Santiago se desarrolló, sin percances. En primer lugar, frente a la denuncia, opone la excepción de prescripción extintiva, conforme lo dispuesto en el inciso 1° del artículo 26 de la Ley N° 19.496, en relación con los artículos 2503 y 2524 al 2520 del Código Civil, ya que la denuncia infraccional fue deducida en forma extemporánea, ya que recién se presentó el día 16 de diciembre de 2014, es decir, una vez, transcurrido el plazo de 6 meses, desde la fecha en que se habría verificado la supuesta infracción de su representada, y sin que haya habido interrupción alguna. Indicó, que la supuesta infracción, se habría verificado al momento de contratar la actora los servicios de su parte, para la intermediación y coordinación de vuelos, contrato que se habría perfeccionado el día 27 de mayo de 2014, pues en esa fecha, la Sra. Karen Moraga de Asesores en Viaje, envió un correo electrónico a los señores Patricio Mella y don Alfonso Artigas, de Fainvet, en que les adjunta los valores y reservas confirmadas para su revisión y una autorización del Sr. Artiga, por escrito, para descontar de su tarjeta de crédito el valor de los servicios contratados. Indicó que de esta forma, la omisión en la entrega de información que se le atribuye a su representada, si fuera cierta, habría ocurrido al momento de asesorar e informar a Fainvet sobre las condiciones y términos de los servicios a prestar, o sea, con antelación al envío de las reservas confirmadas y de la autorización de descuento del precio emitido por el Sr. Artiga. En consecuencia, señaló, que el plazo de prescripción de la denuncia debe computarse, a más tardar el día 27 de mayo de 2014. Agregó, que así el día 27 de noviembre de 2014, se habría extinguido por prescripción la acción entablada por el denunciante, quien recién presentó su acción el día 16 de diciembre del mismo año. A mayor abundamiento, señaló que la actora olvida que para interrumpir civilmente la prescripción extintiva es necesario dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 2518 y 2503 del Código Civil, es decir, una vez notificada la demanda en forma



legal. Por lo anterior, indicó, que la denuncia de autos debe entenderse igualmente prescrita, ya que la notificación legal de la misma se verificó el 8 de abril de 2015, es decir, casi 10 meses después de la supuesta infracción.

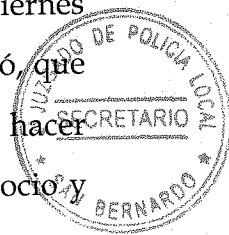
En subsidio de lo anterior, solicitó que la denuncia sea rechazada en todas sus partes, con costas, negando rotundamente la existencia de cualquier infracción a la Ley N° 19.496. Agregó, que no se verifican ninguno de los requisitos que dan lugar a las infracciones de los artículos 12 y 23 de la citada ley, ya que su parte sólo se obligó a coordinar los vuelos y a comprar los pasajes para la denunciante, en base a los requerimientos que ella misma fijó, pero jamás asumió la obligación de informar a FAINVET, sobre todos los requisitos que deben cumplirse para ingresar a cada país, pues estas son cuestiones de derecho extranjero y migratorio que escapan a su parte y a la presunción de conocimiento de la ley. Como se aprecia, indicó, que según dice el denunciante, éste programó las reuniones comenzando en Colombia, para después terminar en Costa Rica, entonces, su parte tuvo que idear el itinerario sobre la base de los requerimientos de la actora, dando fiel cumplimiento a lo solicitado, por lo que, será la propia denunciante la que deberá probar tanto la existencia de la supuesta obligación, su incumplimiento y la existencia del derecho extranjero, en cuanto a la supuesta vacuna que debían ponerse las personas que viajaron. Asimismo, en cuanto a la supuesta infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, indicó, que respecto al grado de diligencia exigible a su representada, como el contrato nada dice, debe estarse a la norma del artículo 1547 del Código Civil, que señala que en aquellos contratos que miran el interés de ambas partes, sólo se responde por culpa leve. Así, su representada al momento de contratar con la actora, no estaba obligada a informar sobre políticas migratorias o normas del derecho extranjero, sino que sólo a coordinar y adquirir los pasajes de vuelo para la ruta que pretendía realizar la denunciante. Entender esto de otro modo, significaría que su representada debería responder por culpa levísima, lo que es absolutamente improcedente.

En cuanto al supuesto daño a los consumidores, indicó la falta de legitimación activa del denunciante, ya que todos los perjuicios que dice haber sufrido la denunciante, no se radicaron en su patrimonio, sino que en aquellas personas naturales que efectuaron el viaje, las que debieron, según ellos, asumir el costo de nuevos pasajes y soportar las molestias de esperar el nuevo vuelo, en consecuencia el supuesto daño fue sufrido por los Sres. Artigas y Mella, y no la denunciante, que es una persona distinta de sus representantes, calidad que sólo



detenta el Sr. Artigas. Por lo anterior, opuso la excepción de falta de legitimidad activa en contra de la denunciante. Además, agregó, que su representada, en cuanto se enteró de los inconvenientes, adoptó todas las medidas que tenía a su alcance, y consiguió nuevos pasajes para que ingresaran a Costa Rica, desde Panamá. Además, su parte accedió a pagar una parte de los pasajes comprados por los pasajeros ya identificados, prefiriendo la actora realizar la demanda judicial. En cuanto a su supuesta inasistencia a las reuniones programadas, la propia actora, señala que no obstante, haber llegado un par de horas más tarde a Costa Rica, pudieron asistir igualmente a la gran mayoría de las reuniones establecidas, faltando, según ellos, sólo a dos de ellas. En subsidio de lo anterior, solicitó se reduzca significativamente la sanción pretendida por la contraria.

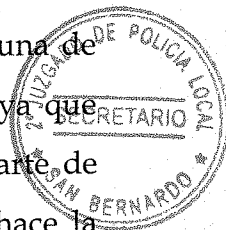
OCTAVO: Que, la parte denunciante y demandante, a fin de acreditar sus pretensiones rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de don PATRICIO GILBERTO MELLA MORALES, publicista, con domicilio en Onofre Jarpa 10510, comuna de La Reina, quien señaló, que es asesor comercial de la actora, y le constan los hechos denunciados, pues tuvo que viajar con don Alfonso Artigas, dueño de la empresa, a Colombia y Costa Rica, en el año 2014, por razones comerciales, es decir, abrir distribuidores en esos países para que en ellos atendiesen las necesidades del retail Cencosud y Walmart, respectivamente. Indicó, que viajaron en AVIANCA, vía Colombia, todo gestionado por la agencia de viajes "El Corte Inglés", un día domingo, no recuerda la fecha exacta. Indicó que el viaje duraba cinco días, lunes y martes en Colombia, miércoles, jueves y viernes en Costa Rica, volviendo el sábado a Santiago, con escala en Panamá. Agregó, que la idea era llegar a Bogotá y hablar con distribuidores, con quienes es preciso hacer el contacto previamente, y quienes serán finalmente los que realicen el negocio y los representan en esos países, y luego visitar esos dos retails, con los que ya estaban agendadas las reuniones en Santiago, con fechas y hora. En Bogotá, no hubo problemas, dos días, lunes y martes, el miércoles tenían vuelo a San José de Costa Rica, a las 07.30 horas, aproximadamente, vuelo que dura unos 45 minutos, y la primera reunión era a las 09.30 horas, llegaron al counter y allí les exigieron una vacuna contra un mosquito que existe en la selva colombiana y Costa Rica exige esta vacuna para personas que provengan de Colombia e ingresen por más de 24 horas a Costa Rica. Señaló, que como no tenían las vacunas, no pudieron viajar, perdiendo ese vuelo, y por ende, todas las reuniones de ese día, las cuales eran las más importantes, ya que eran con los distribuidores. Agregó, que personal de



AVIANCA, habiendo llamado a la agencia en Santiago, les dieron la posibilidad de viajar a Panamá e ingresar a Costa Rica, por ese país, lo que hicieron, llegando a San José a las 17.30 horas, con lo cual se perdió ese día completo. Indicó, que el día miércoles, estaban agendadas cuatro reuniones con distintos distribuidores y el día jueves y viernes con Walmart, acompañados por el distribuidor que se hubiera elegido el miércoles. Como no hubo reuniones con los distribuidores, no pudieron elegir al que los representaría ante Walmart, y tuvieron que ir solos, ante lo cual Walmart no aceptó el negocio, el que necesariamente debe ser representado por un distribuidor local. El día viernes viajaron a Santiago, desde Costa Rica. Indicó, que toda la pérdida del negocio, se debió a que el día miércoles no se llegaron a realizar las reuniones con los distribuidores, algo vital para concretarlo con Walmart. Además hizo presente, que estando detenidos en el aeropuerto de Bogotá don Alfonso Artigas, se comunicó con la ejecutiva de El Corte Inglés en Santiago y les dio el valor del pasaje Colombia-Panamá-Costa Rica, pero para hacerlo más rápido les aconsejó pagarlos ellos, como empresa, en el aeropuerto. Al tratar de hacer dichos actos les cobraron el valor de 2 mil dólares, cifra que se reducía a la mitad si los compraba la agencia, por lo que volvieron a llamar a la ejecutiva, quien finalmente adquirió los pasajes, con cargo a la tarjeta de crédito del Sr. Artigas.

NOVENO: Que, la parte denunciada y demandada, también, rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de doña DENISSE ANDREA BRUNET PLAZA, Ingeniero Comercial, con domicilio en Cerro Colorado 5030, comuna de Las Condes, quien señaló que le constan los hechos materia de la causa, ya que trabaja en la empresa denunciada y demandada, específicamente en la parte de captación de clientes, pero no los atiende ni asesora en sus viajes, sólo hace la relación comercial. Indicó que ella hizo el contacto con la empresa FAINVET, previo al incidente denunciado y luego ellos fueron atendidos por una ejecutiva designada. Agregó, que este era su primer viaje con la agencia, según recuerda en el mes de junio de 2014. Indicó, que con posterioridad se enteró que estos clientes habían tenido un problema, el cual ignora, sólo supo que su jefatura el gerente corporativo del área le había ofrecido una compensación económica, en relación con el problema que tuvieron con sus pasajes, ya que tuvieron un inconveniente en un tramo de su viaje, porque no se les dio la información necesaria sobre esa ruta, lo cual también ignoraba.

DECIMO: Que, la parte denunciante y demandante, rindió prueba documental consistente en los siguientes instrumentos: **1.-** Copia simple de Factura N° 207703,



emitida por Asesores en Viaje S.A., por la suma de \$1.773.452.-, con itinerario de pasajes comprados, y copia de correo electrónico, de fecha 28 de mayo de 2014, remitido por doña Karen Moraga, al Sr. Artigas, adjuntando cotización modificada, que rola a fojas 6 y siguientes de autos; 2.- Copia de Cartola Visa XXXX1271, indicando cobro, que rola a fojas 12 del proceso; 3.- Autorización de Cargos, que rola a fojas 13 de autos; 4.- Copia de Itinerario de vuelos de la gira, que rola a fojas 14 y siguientes del proceso; 5.- Copia de correos electrónicos con el cambio de vuelo e itinerario, entre la denunciada y la denunciante, que rolan a fojas 16 y siguientes de autos; 6.- Factura N° 133037 de Asesores en Viaje S.A., por la suma de \$535.430.-, que rola a fojas 27 del proceso; 7.- Cartola Visa XXXXX1271, que rola a fojas 28 de autos; 7.- Copia de Escritura Pública indicando los nombres de los representantes legales de la empresa Fainvest Ltda., que rola a fojas 30 y siguientes del proceso; y 8.- Fotocopia del reglamento de vacunación emitido por las autoridades de Costa Rica, en el año 2007, que rola a fojas 59 y siguientes de autos.

UNDECIMO: Que, la parte denunciada y demandada, rindió prueba documental, consistente en la Impresión de correo electrónico en que la Sra. Karen Moraga, de Asesores en Viaje, envía a los Sres. Artigas y Mella, de Fainvet, los valores de las reservas de pasajes confirmadas y se adjunta la autorización del Sr. Artigas para que el pago de los servicios se haga mediante cargo a su tarjeta de crédito, que rola a fojas 77 y siguientes del proceso.

DUODECIMO: Que, previo a resolver el fondo del asunto, habrá que resolver las excepciones de prescripción y falta de legitimidad activa, interpuestas por la parte denunciada y demandada.

DECIMO TERCERO: Que, el artículo 26 de la Ley N° 19.496, en sus incisos 1° y 2°, señala que: "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. El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo."

DECIMO CUARTO: Que, asimismo, cabe tener presente que el artículo 2492 del Código Civil dispone que: "La prescripción es un modo de adquirir las cosas ajenas, o de extinguir las acciones y derechos ajenos, por haberse poseído las cosas o no haberse ejercido dichas acciones y derechos durante cierto lapso de tiempo, y



concurriendo los demás requisitos legales". A su vez, el artículo 2493 del mismo cuerpo legal prescribe que: "El que quiera aprovecharse de la prescripción debe alegarla; el juez no puede declararla de oficio".

DECIMO QUINTO: Que, por su parte el artículo 54 inciso 3° de la Ley N° 15.231, que Fija el Texto Definitivo y Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, establece que "La prescripción de la acción se interrumpe por el hecho de deducirse la demanda, denuncia o querella ante la autoridad policial o el Tribunal correspondiente, pero si se paralizare por más de un año, continuará corriendo el plazo respectivo."

DECIMO SEXTO: Que, de los antecedentes del proceso, y la prueba documental rendida en autos, no objetada de contrario, es posible establecer los siguientes hechos:

- 1.- Que, el día 27 de mayo de 2014, la denunciada y demandada, envió vía correo electrónico a la actora, los valores y reservas confirmadas para su revisión y la autorización para realizar el cargo a sus tarjetas de crédito;
- 2.- Que, con fecha 28 de mayo de 2014, se realizó en la tarjeta de crédito del Sr. Artigas, el cargo por la suma de \$1.776.670.-, a favor de la denunciada y demandada;
- 3.- Que, con fecha 18 de junio de 2014, el Sr. Artigas y Mella, no pudieron embarcar a San José, Costa Rica.
- 4.- Que, con fecha 16 de diciembre de 2014, se interpuso denuncia y demanda por la empresa FAINVET LIMITADA, ante este Tribunal.

DECIMO SEPTIMO: Que, a partir de los antecedentes reseñados precedentemente, este Sentenciador rechazará la excepción de prescripción deducida por la parte denunciada y demandada, lo anterior, por cuanto, entre el hecho del cual se generaría la infracción que se denuncia, es decir, el día 18 de junio de 2014, momento en que el consumidor tomó conocimiento de que la denunciada, supuestamente habría incumplido las obligaciones que la Ley N° 19.496, le imponía, al prestar el servicio de manera defectuosa, y la fecha en que se interpusieron las acciones ante este Tribunal, el 16 de diciembre de 2014, aún no se cumplía el plazo establecido en el artículo 26 de la Ley del Consumidor, es decir, seis meses.

Cabe señalar, que el día 18 de junio de 2014, a juicio de este Sentenciador, es la fecha en que debe comenzar a computarse el plazo de prescripción, ya que es precisamente dicho día, el momento en que el consumidor toma conocimiento de



la supuesta infracción. Por otra parte, conforme lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley N° 15.231, la prescripción se interrumpe por el hecho de deducirse la denuncia, querrela o demanda, y no como sostiene la denunciada y demandada, con la notificación de las acciones.

DECIMO OCTAVO: Que, habrá que resolver también, la excepción de falta de legitimidad activa opuesta por la parte demandada, y que funda en que los perjuicios, no se habrían radicado en el patrimonio de la denunciante, sino que en el patrimonio de las personas que efectuaron el viaje y que debieron asumir el costo de los nuevos pasajes y soportar las molestias.

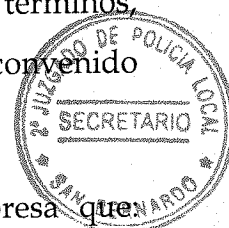
DECIMO NOVENO: Que, atendido el hecho que el contrato para la adquisición de los servicios, fue realizado por la empresa denunciante y demandante, para que personas naturales, dependientes de ella, realizaran la supuesta gira a fin de realizar las reuniones concertadas con distintos proveedores y distribuidores, la excepción de falta de legitimidad activa, será rechazada, por cuanto resulta indiferente, quien tuvo que comprar los pasajes aéreos y sufrir las molestias, debido a que el servicio, fue contratado por la empresa para sus dependientes.

VIGESIMO: Que, el artículo 3 letra b de la Ley del Consumidor dispone que: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) 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".

Por su parte el artículo 12 del mismo cuerpo legal dispone que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

Asimismo, el artículo 23 del mismo cuerpo legal citado expresa que: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

VIGESIMO PRIMERO: Que, el artículo 1547 del Código Civil, en su inciso tercero dispone que: "La prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; la prueba del caso fortuito al que lo alega".



VIGESIMO SEGUNDO: Que, habiéndose celebrado entre las partes un contrato para la prestación de un servicio, era de cargo de la empresa proveedora, acreditar que en el cumplimiento de su obligación actuó con la diligencia o cuidado que le correspondía, toda vez, que la fuente generadora de dichas obligaciones, no se encuentra discutida.

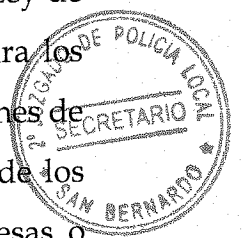
VIGESIMO TERCERO: Que, de las alegaciones y probanzas rendidas por las partes, es posible concluir que la denunciada, infringió lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por cuanto la actora, adquirió respecto de ella un servicio de asesoría para coordinar vuelos, y no fue informada de los requisitos necesarios para ingresar a los distintos países, en este caso, del hecho que para viajar desde Colombia a Costa Rica, después de haber estado más de 24 en el primer país mencionado, debían sus dependientes, contar con la vacuna de la fiebre amarilla, como consta a fojas 59 y siguientes del proceso. Lo anterior, provocó, evidentes molestias y perturbaciones en los pasajeros, quienes debieron pagar nuevos pasajes adulterando la ruta pactada con la denunciada, para poder cumplir sus compromisos. Cabe señalar, que todo lo anterior, quedó demostrado a través de la prueba documental y testimonial rendida por la actora, en la que se acreditaron las negociaciones, la adquisición y pago de los servicios a la denunciada, y la compra de los nuevos pasajes, los que alteraban el itinerario original comprado.

Que, por su parte la denunciada en sus alegaciones y defensas manifestó, que su labor era simplemente la de comprar y coordinar los vuelos, lo que a juicio de este Sentenciador, no fue acreditado, por una parte, y por otra, dicha alegación, resulta contraria a las reglas de la lógica y las máximas de la experiencia, pues si un consumidor se acerca a una agencia de viajes, solicita la asesoría para cumplir un itinerario, resulta lógico que dentro de las obligaciones del proveedor se encuentre a lo menos la de señalar al consumidor los requisitos que debe cumplir para poder ingresar a cada país al cual se dirige, en este caso la necesidad de Visa, Vacunas y demás requisitos específicos, no cumpliendo su obligación el proveedor simplemente adquiriendo los pasajes y realizando las reservas en los respectivos hoteles, puesto que es él -el proveedor-, quien por su deber de profesionalidad se encuentra en la necesidad de informar esos requisitos, y en caso contrario, debía acreditar a lo menos cual era el límite de sus obligaciones, cuestión que en este caso la denunciada no realizó, pues acompañó una copia de un correo electrónico, que



da cuenta de la adquisición de unos pasajes aéreos, y la declaración de un testigo. En este mismo sentido, ese deber de profesionalidad del proveedor, derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la pericia o experiencia que representa, el que resulta aplicable a cada una de las prestaciones que éste realice, lo obligaba en la especie, a entregar a los consumidores, información verdadera y antes de contratar, sobre la oferta del viaje, y que debía comprender datos sobre los lugares y destinos que abarca el viaje, la duración, el itinerario, calendario, lugares de alojamiento, teléfonos, forma de transporte, alternativas en caso de fallas mecánicas, detalles del alojamiento etc., información general sobre pasaportes y visados y formalidades sanitarias, entre otras.

Tampoco escapa a este Sentenciador, y ratificando lo anterior, la obligación de información que tienen los proveedores en general, y en particular, los prestadores de Servicios Turísticos. En primer lugar, el artículo 1, N° 3 de la Ley N° 19.496, define la Información Básica Comercial como: "Los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica". Luego, el inciso 3° del mismo artículo señala que: "en la venta de bienes y en la prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así como también los instructivos de uso y los términos de la garantía cuando procedan". Y en particular, y relacionada con las disposiciones anteriores, lo que prescribe el artículo 45 de la Ley N° 20.423 Ley de Turismo, según el cual - sin perjuicio de lo ya indicado- es obligatorio para los prestadores de servicios turísticos "informar a los usuarios sobre las condiciones de los servicios que ofrezcan..."; "exhibir en forma y lugar visibles el precio de los servicios y el Sello de Calidad, si procediere" y; "tratándose de las empresas o agencias que organicen viajes o estadías con objetivos turísticos, poner a disposición de los consumidores un programa o folleto informativo que señale la oferta sobre el viaje a contratar, especificando los servicios y actividades incluidas y sus características". Por ende, estableciendo la normativa sectorial la obligación de los prestadores de servicios turísticos de proveer esta información al público consumidor, cae dentro del concepto de Información Básica Comercial contenido en la Ley N° 19.496.



De tal forma, la agencia de viajes tiene la obligación de responder objetivamente frente al usuario por el cumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato de viaje, sin que este último pueda ser escindido en las distintas prestaciones que lo conforman. Vale decir, la obligación asumida por la agencia dadas las características del contrato de viaje, es respecto del viaje en su totalidad sin que pueda rechazarse la responsabilidad por el transporte ni por ninguna de las demás contrataciones efectuadas a los efectos de llevar adelante el viaje tal cual éste fue diseñado.

Que, por las motivaciones precedentes, serán rechazadas las alegaciones formuladas por la denunciada y demandada, al contestar las acciones dirigidas en su contra.

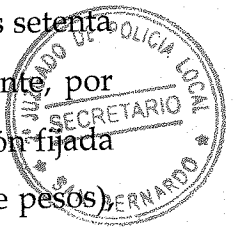
VIGESIMO CUARTO: Que, en consecuencia, se acogerá la denuncia de lo principal de la presentación de foja 1 y siguientes, como se dispondrá en lo resolutivo de la presente sentencia.

III.- RESOLUCIÓN DEL ASPECTO CIVIL.

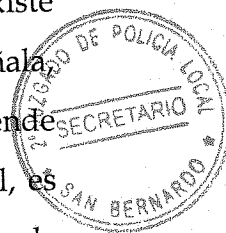
VIGESIMO QUINTO: Que, en el primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, don **ALFONSO ARTIGAS ABUIN**, y don **ALEJANDRO ARTIGAS ABUIN**, en representación de **FAINVET LIMITADA**, dedujeron demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **ASESORES EN VIAJE S.A.**, "El Corte Inglés", ya individualizada, a fin de que fuera condenada a pagar la suma de \$535.430.- (quinientos treinta y cinco mil cuatrocientos treinta pesos), por concepto de daño emergente; la suma de \$1.776.669.- (un millón setecientos setenta y seis mil seiscientos sesenta y nueve pesos), por concepto de lucro cesante, por cuanto la negligencia de la denunciada, los obligó a reprogramar la reunión fijada con Walmart, para el año 2015; y la suma de \$2.000.0000.- (dos millones de pesos), por concepto de daño moral, más intereses, reajustes y costas.

VIGESIMO SEXTO: Que, a fojas 47, rola agregada al proceso la certificación de la Sra. Receptora actuante en autos, de la notificación de la denuncia y demanda civil de foja 1 y siguientes, con su proveído de fojas 44, resolución de fojas 46, a doña **KAREN MORAGA**, representante de **ASESORES EN VIAJE S.A. EL CORTE INGLES**.

VIGESIMO SEPTIMO: Que, la parte denunciada y demandada, contestó la acción civil interpuesta en su contra, solicitando su completo rechazo con expresa



condena en costas, dando por reproducidos los argumentos señalados al momento de contestar la acción infraccional, agregando que respecto al daño emergente pretendido, el perjuicio no fue sufrido por la sociedad demandante, sino que por un representante de ella, siendo personas distintas según lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 2053 del Código Civil, por lo que opuso la excepción de falta de legitimación activa, en contra de la demanda en cuanto a lo tocante al daño emergente reclamado. Además, indicó, que dicho gasto en que tuvo que incurrir el Sr. Artigas, fue sólo por su culpa, pues el servicio prestado por su parte no contempla asesoría sobre el contenido del derecho extranjero y política migratoria de los lugares de destino, no siendo de responsabilidad de su parte que los Sres. Artigas y Mella no hayan hecho las averiguaciones correspondientes. Por último, también cabe hacer presente que el demandante rechazó la proposición que le hizo su parte, en orden a costear parte del valor de los pasajes, en base a los inconvenientes que debieron enfrentar. En cuanto, al lucro cesante, señaló que la actora en su libelo reconoció que las reuniones fijadas con Walmart, en principio para el día miércoles 18 de junio de 2014, fueron reprogramadas para el viernes 20, para luego señalar, que sólo se habría realizado una de las dos reuniones, que supuestamente correspondían. En relación a lo anterior, indicó que su parte tomó todas las medidas que tenía a su alcance para conseguir, oportunamente los pasajes aéreos, para que los pasajeros, pudieran llegar el mismo día que tenían programado arribar a Costa Rica, por lo que la no realización de una reunión no le empece. Es más señaló, que respecto del perjuicio pretendido, no existe certidumbre acerca de si llegará o no a producirse, ya que la reunión que señala puede realizarse por vía telefónica o internet, e incluso el viaje que pretende realizar obedezca sólo a fines turísticos. Finalmente, en cuanto al daño moral, es posible señalar que la suma pretendida de \$2.000.000.-, por el supuesto daño a la imagen, que habría sufrido la actora, por ver afectado su prestigio y reputación frente a potenciales clientes internacionales, al tener que reprogramar algunas reuniones, indicó, que es absolutamente exagerada e improcedente, ya que, la demandante logró reprogramar casi todas las reuniones que tenía fijadas, y según reconoció, sólo no pudo asistir a dos. Asimismo, agregó, que no existe certeza alguna sobre el posible daño a la imagen que reclama, pues de los hechos no se colige que la reputación de la demandante se haya visto en entredicho, y este supuesto daño se habría producido respecto de potenciales clientes, siendo una



mera expectativa que en realidad éstos algún día llegaran a serlo, lo que corrobora la incertidumbre del perjuicio señalado.

VIGESIMO OCTAVO: Que, la causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que se ha prestado de manera deficiente un servicio al consumidor por parte de su proveedor el que ha terminado produciéndole un daño que no es sino la concreción de una acción negligente y no evitada por el proveedor.

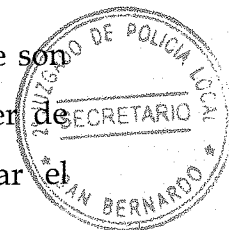
VIGESIMO NOVENO: Que, como se resolvió en la parte infraccional, la demandada, será condenada como infractora de lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley del Consumidor, por cuanto, no cumplió con sus obligaciones, ni respetó los términos del contrato, y prestó en definitiva, un servicio deficiente a la consumidora, al no informar los requisitos necesarios para ingresar a San José, Costa Rica, después de haber estado más de 24 horas en Colombia, ya que era ella a quien le correspondía el deber de informar dichas circunstancias, en atención al deber de profesionalidad que le asistía. Es más, ésta no acreditó de manera alguna su diligencia.

TRIGESIMO: Que, como ya se ha indicado, la causalidad entre los daños reclamados y la culpa o negligencia para los efectos de la Ley del consumidor radica precisamente en el hecho de que ha sido el accionar negligente del proveedor, el que ha terminado produciéndole un daño al consumidor, que no es sino la concreción de la prestación defectuosa de un servicio.

TRIGESIMO PRIMERO: Que, los perjuicios que se reclaman evidentemente son consecuencia del actuar de la parte demandada, a quien le asistía el deber de informar al consumidor de los requisitos necesarios para poder realizar el itinerario, para cuya realización se contrató su asesoría.

TRIGESIMO SEGUNDO: Que, en cuanto al daño emergente pretendido por la actora, este se concederá, toda vez, que no obstante haberse pagado los nuevos pasajes con cargo a uno de los dependientes de la denunciante, éste se trata justamente de quien estaba viajando y a quien se le presentaban los graves inconvenientes fuera de Chile. Así, se ordenará la devolución del costo de dichos pasajes, por la suma de \$535.430.- (quinientos treinta y cinco mil cuatrocientos treinta pesos).

TRIGESIMO TERCERO: Que, en cuanto a la suma pretendida a título de lucro cesante, este será desestimado, atendida la precaria prueba desplegada por quien



debía justificar su pretensión, de conformidad lo dispone el artículo 1698 del Código Civil.

TRIGESIMO CUARTO: Que, en cuanto al daño moral, que pretende la demandante -persona jurídica-, tampoco ha sido probado suficientemente, para ser acogido. Al efecto, debe considerarse que dicho daño, plantea la actora se configuraría, en atención a que se habría comprometido la credibilidad de la empresa ante sus actuales y futuros clientes.

La prueba que aportó al proceso la demandante, no reúne a juicio de este Sentenciador, la multiplicidad, gravedad y conexión, mínima y necesaria, para poder acceder a dicha prestación, por lo que no se acogerá.

TRIGESIMO QUINTO: Que, la suma que se ordene pagar, deberá reajustarse de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, desde la fecha que el presente fallo quede ejecutoriado y hasta que la demandada pague el total de lo adeudado, y además, la suma indicada devengará intereses legales desde que la demandada se constituya en mora de pagar y hasta la fecha del pago efectivo.

Por estas consideraciones y atendidas las facultades que me confiere la Ley 15231 y los Arts. 1, 14 y 17 de la Ley 18.287, Art. 1698, 2320, 2322 del Código Civil; artículos 1 N° 3, 3, 12, 23, 24, 40, 50, 56 y demás pertinentes de la Ley 19.496; y artículo 45 y demás pertinentes de la Ley N° 20.423;

SE DECLARA:

I.- Que, se **RECHAZA** la incidencia de Tachas, formulada a fojas 77, por la parte denunciante y demandante;

II.- Que, se **RECHAZA** la excepción de Prescripción opuesta por la parte demandada;

III.- Que, se **RECHAZA** la excepción de Falta de Legitimación activa opuesta por la parte demandada;



IV.- Que, se **CONDENA** a la denunciada **ASESORES EN VIAJE S.A.**, "Corte Inglés", como infractora de lo dispuesto en los artículos 1 N° 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los consumidores y por tanto, deberá pagar una multa de Veinte (20) Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

V.- Que, se hace lugar a la demanda del primer otrosí de la presentación de foja 1 y siguientes, en cuanto se condena a la demandada **ASESORES EN VIAJE S.A.**, "Corte Inglés", a pagar a la demandante **FAINVET LIMITADA**, sólo, la suma de **\$535.430.- (quinientos treinta y cinco mil cuatrocientos treinta pesos)**, por concepto de daño emergente, dentro de quinto día de ejecutoriado el presente fallo, bajo apercibimiento legal.

VI.- Que, la suma antes indicada deberá reajustarse y devengará intereses legales en la forma señalada en el considerando n° 35 de este fallo.

VII.- Que, **NO** se condena en costas a la denunciada y demandada, por **NO** haber resultado totalmente vencida.

Anótese, notifíquese y archívense los autos en su oportunidad.

Rol N° 9692 - 1 - 2014.-

PRONUNCIADA POR DON MAURICIO CISTERNA SALVO, JUEZ.(S)

AUTORIZADA POR DOÑA CRISTINA RODRIGUEZ SALAS. SECRETARIA.(S)



Dejo constancia que alegó revocando el abogado Cristóbal Jiménez. San Miguel, 09 de Noviembre de 2015.

San Miguel, nueve de noviembre del año dos mil quince.

Vistos:

En la sentencia en alzada se introducen las siguientes modificaciones:

En el motivo décimo séptimo se sustituye la palabra "generaría" por "produce" y se elimina la frase que comienza con las palabras "momento en que" y termina con "le imponía,"; además se reemplaza la oración "el momento en que el consumidor toma conocimiento de la supuesta infracción" por "en el que se produce la infracción al prestar el servicio de manera defectuosa".

Y se tiene además, presente:

Primero: Que en la especie se persigue la responsabilidad infraccional establecida en la Ley del Consumidor y no la responsabilidad civil contractual, de manera que no resultan aplicables las normas generales sobre prescripción establecidas en este último estatuto, sino lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 19.496 y 54 de la Ley 15.231, que establecen que esta responsabilidad contravencional prescribe en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva y se suspende con la sola presentación del reclamo ante el Servicio de Atención al Cliente, el mediador o el Sernac; y se interrumpe por el sólo hecho de deducirse la demanda.

Segundo: Que en consecuencia, teniendo presente que la infracción solo se constata una vez que se produce el perjuicio para el consumidor, esto es, en el momento exacto que se le impide abordar el vuelo con destino a San José de Costa Rica, lo que consta que ello ocurrió con fecha 18 de junio del año 2014, y que la demanda fue interpuesta con fecha 16 de diciembre de 2014, conforme a lo dispuesto en el artículo 54 ya citado, la prescripción de la acción de la demandante fue oportunamente interrumpida, por lo que la referida excepción ha sido correctamente rechazada.

Tercero: Que por último, en cuanto a los hechos constitutivos de la infracción denunciada, éstos se acreditan con los correos electrónicos de

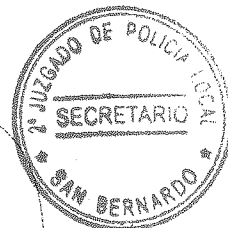


166
confirmación de la transacción realizada entre las partes y el reglamento de vacunación del país de Costa Rica, que obliga a quienes han permanecido por más de 24 horas en Colombia a vacunarse en contra de la fiebre amarilla, lo que no fue oportunamente informado por la denunciada, como se materializó al momento de tratar de ingresar a dicho país, derivando de ello su responsabilidad causando menoscabo al consumidor.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia apelada de uno de junio del año en curso, escrita a fojas 111.

Regístrese y devuélvase.

Rol N° 1280-2015-Civil



Pronunciada por las Ministros señora María Carolina Catepillán Lobos, señora María Leonor Fernández Lecanda y el Abogado Integrante señor Diego Munita Luco.

En San Miguel, a nueve de noviembre del año dos mil quince notifiqué por el estado diario la resolución precedente.