

COPIA

Proceso Rol N° 14.119- 5 - 2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, cuatro de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS ;

A fs.70 doña **María Viviana Toledo Della Riva**, ingeniero en turismo y hotelería, domiciliada en Avda. Pdte. Kennedy N° 6899, departamento 52, Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Sociedad Comercial Magia India Limitada**, representada por doña Genoveva Erna González De La Vega, ambas domiciliadas en calle Rubens N° 1875, Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, fundado en los siguientes hechos:

1) Que, con fecha 25 de noviembre de 2014 contrató un programa de servicios turísticos con la empresa denunciada, que incluía pasajes aéreos a India, estadía y un curso de medicina ayurveda en dicho país; que los pasajes aéreos eran gestionados por la empresa Cocha y los demás servicios por la denunciada; que el programa duraba 20 días y debía realizarse entre el 6 de febrero al 9 de marzo de 2015.

2) Que, con fecha 9 de diciembre de 2014 se remitió vía correo electrónico contrato de prestación de servicios, perfeccionándose mediante el pago del precio correspondiente a la suma de \$4.150.000.-; efectuándose dos transferencia bancarias al efecto, una por \$1.600.000.- con fecha 25 de noviembre de 2014 y la otra con fecha 10 de diciembre de 2014 por la suma de \$ 2.550.000.-

3) Que, con fecha 28 de enero de 2015 a la madre de la actora, Sra. Viviana Della Riva Eberlein, le detectaron inesperadamente cáncer de mama debiendo ser operada de urgencia, efectuándosele una mastectomía el día 4 de febrero de 2015.

4) Que, dada la enfermedad de su madre y previo acuerdo con la empresa demandada se decide postergar el viaje programado, acordando que se realizaría en el año 2016; que la cancelación y devolución del precio de los pasajes se gestionó directamente con la agencia Turismo Cocha.

5) Que, en el mes de mayo de 2015, se le habría informado que para realizar el viaje postergado debía pagar la suma de \$ 500.000.-; argumentando que supuestamente se le habían aplicado multas por la cancelación de los servicios contratados, tanto en el alojamiento como en la escuela de medicina ayurveda, y que además, se había producido un alza en el programa debido al cambio del dólar y otras tarifas, lo que arrojaba el monto total ya señalado.

6) Que, sin embargo la petición de dicha cantidad adicional no aparecía respaldada, sin que las respuestas obtenidas al efecto fueran satisfactorias, atendido el tenor del contrato suscrito entre las partes.

7) Que, en consecuencia, al no resultar justificado el aumento de precio, su parte decidió no efectuar el viaje, solicitando la devolución de la cantidad pagada, lo que no fue aceptado por la parte denunciada.

Que, en mérito de lo anterior estima que el proveedor denunciado ha incurrido en infracción a las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por lo que solicita se le condene al máximo de la multa que establece la Ley, y a pagar una indemnización de perjuicios por concepto de daño directo ascendente a la suma de \$ 2.506.411.-, correspondiente al precio pagado por los servicios y la suma de \$1.000.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y costas de la causa; **acciones que fueron notificadas a fs. 102.**

A **fs. 155** y siguientes se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a lo infraccional :

PRIMERO: Que, la parte de doña María Viviana Toledo Della Riva, sostiene que habiendo efectuado la postergación del servicio contratado con la empresa Sociedad Comercial Magia India Limitada, que consistía en un programa que incluía alojamiento, traslados, tours y un curso de medicina ayurveda en India, además de los pasajes aéreos; y debido a una grave enfermedad de su madre, acordó con la demandada la realización del curso en enero del año 2016; que dicha empresa en el mes

de mayo de 2015 le habría exigido el pago de una suma adicional de \$500.000.- para poder realizar el programa contratado, argumentando multas y alzas de tarifa que no había acreditado, razón por la cual decidió no seguir adelante con el contrato, solicitando la devolución de cantidad pagada por los servicios, con excepción de los pasajes aéreos, cuya devolución fue efectuada directamente por la empresa Turismo Cocha; que, sin embargo dicha parte, se habría negado a devolver la suma pagada, no obstante que no se realizaría el viaje.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada y demandada se encuentra rebelde en la audiencia de estilo por lo que no rindió prueba.

TERCERO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, establece expresamente que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil. Que, la Ley N°18.287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistentes en documentos y prueba testimonial que rola a fs. 156 y ss., que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia.

CUARTO: Que, a la luz de los antecedentes que obran en el proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, las partes acordaron un contrato de prestación de servicios turísticos que consistía en un viaje a India con estadía y clases en la escuela de medicina ayurveda y city tour por India, además de los traslados al interior de dicho país; que debía realizarse entre los días 6 de febrero al 8 de marzo de 2015 por un valor de \$ 4.150.000.-; - según consta a fs.14,54,59 y 60-; **2)** Que, el precio se habría pagado mediante dos transferencias electrónicas -fs.59 y 60-; **3)** Que, con fecha 28 de enero de 2015 la actora informó a la empresa denunciada el diagnóstico repentino de cáncer a su madre, la que debió ser intervenida de urgencia, motivando la postergación del viaje y los servicios contratados, lo que fue aceptado por la demandada- fs. 25 a 30-; **4)** Que, la empresa demandada solicitó en el mes de mayo de 2015 a la demandante el pago de una suma adicional de \$ 500.000.- para efectuar el programa turístico contratado, con exclusión del pasaje aéreo, argumentando que al haber cancelado el viaje en la fecha originalmente programada no se le habría devuelto todo el dinero por los alojamientos y el curso- fs.-8-; y **5)** Que, al no haber llegado a acuerdo sobre el monto adicional cobrado, la demandante optó por no realizar el viaje,

solicitando la restitución de la cantidad pagada por los servicios no prestados, lo que fue rechazado por la empresa denunciada, según consta de correos electrónicos de fs.22 a 24.

QUINTO: Que, la cláusula 8 del contrato de prestación de servicios que rola a fs. 54 acordado por las partes, señala: "**8. CANCELACIONES:** Cuando Sociedad Comercial Magia India Limitada se vea obligada a cancelar antes de la fecha de salida un programa turístico terrestre, reconocerá y/o reembolsará al usuario inscrito el 60% del dinero recaudado en un plazo máximo de 20 días, correspondientes itinerario y no al pasaje. Para la devolución del pasaje o cambio, deberá dirigirse a la empresa emisora de este, en este caso COCHA S.A.

También se gestionará como opción el posponer a calendario o le permitirá ejercer la opción de quedar inscrito para la fecha siguiente de este programa o en un programa diferente. En caso de devolución del dinero se hará reintegro al titular de la reserva. En el caso de que la cancelación la haga el usuario, se tendrá en cuenta que sólo se aceptan solicitudes de devolución de dinero por caso fortuito, fuerza mayor o por cualquier ocurrencia de los siguientes hechos:

a. Incapacidad médica o muerte del pasajero o un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad, situación que se acreditará mediante la presentación del certificado emitido por EPS o por Notaría, según sea el caso.

b. Incompatibilidad con el tiempo laboral del usuario en la fecha del viaje, la cual se demostrará con la presentación del certificado escrito de la empresa donde labore. Los pagos por servicios que los pasajeros dejen de tomar por decisión personal una vez iniciado el viaje, no serán reembolsables." Que, en virtud de esta cláusula y atendida la grave enfermedad que afectaba a la madre de la demandante, según ha resultado acreditado de los documentos de fs.63, 66, 64 y 68; se acordó la postergación del programa turístico, conviniendo que el viaje se realizaría en el año 2016.

SEXTO: Que, en relación a la postergación de los servicios que comprenden el programa turístico, no consta en el contrato respectivo o en otro antecedente allegado al proceso, que el ejercicio de la opción de postergar el viaje por causa sobreviniente como las contempladas en las letras **a)** y **b)** transcritas precedentemente, tuviera otro límite de tiempo que el comienzo del viaje; que de igual forma, no se establecen en dicho contrato multas u otras penalidades para tales casos, pudiendo concluirse que las partes acordaron permitir sin restricciones el cambio

en la fecha del programa turístico o la devolución del dinero en caso que ocurra alguna de las situaciones previstas en la mencionada cláusula 8, sin establecer restricciones para ello.

SÉPTIMO: Que, sin perjuicio de lo anterior, el propio contrato establece que la Sociedad Comercial Magia India Limitada, en su calidad de comercializadora de productos turísticos traslada al usuario todas las cargas que el proveedor imponga por cancelaciones o sanciones en razón del contrato que se celebra; que sin embargo, en autos no se acreditó de manera alguna que el incremento del precio que pretendía la parte demandada obedecería a cargas impuestas por los prestadores de los servicios en India.

OCTAVO: Que, en este orden, es posible concluir que la parte denunciada de Sociedad Comercial Magia India Limitada, infringió lo dispuesto en el 12 de la Ley N° 19.496 que señala : *“ Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiera ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”*, al incrementar el valor del programa turístico que había sido postergado debido a incapacidad médica de la madre de la actora, sin que dicho incremento estuviera justificado en las condiciones contractuales de la postergación o en penalidades proveniente de los prestadores de los servicios.

NOVENO: Que, en mérito de lo anterior, resulta procedente acoger la denuncia de fs. 70 interpuesta por doña María Viviana Toledo Della Riva en contra de Sociedad Comercial Magia India Limitada, por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

b) En cuanto a lo civil :

DÉCIMO: Que, la parte de doña María Viviana Toledo Della Riva interpuso demanda civil fundada en que la infracción cometida por Sociedad Comercial Magia India Limitada, le ocasionó daño emergente por la suma de \$ 2.506.411.-, y daño moral estimable en la suma de \$1.000.000.-.

UNDÉCIMO : Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: *“ El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor , y el deber de accionar de acuerdo a los medios*

que la ley le franquea.”; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, en relación al daño directo cabe señalar que en autos ha resultado acreditado el precio pagado por el programa turístico, que correspondía a la suma de \$ 4.150.000.-; descontando el pasajero aéreo, cuyo valor fue devuelto por la agencia COCHA S.A., la actora sostiene que correspondería la devolución de la suma de \$ 2.506.411.-; que en consecuencia, y debido al incumplimiento de la demandada, esta suma constituye daño directo, puesto que la demandante no obtuvo como contraprestación los servicios contratados en los términos acordados, razón por la cual procede que se le restituya, regulándose en la suma señalada la indemnización por concepto de daño directo.

DÉCIMO TERCERO: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor) calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de abril de 2015, anterior a la infracción y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO CUARTO: Que, en relación al daño moral, se estima que la parte demandante no acreditó el menoscabo moral que invoca, más allá de la simple molestia de no concretar el viaje, razón por la cual se rechaza la demanda por dicho concepto.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimientos y 19.496, sobre Protección a los derechos de los Consumidores , se declara :

a) Que, se acoge con la denuncia de fs.70 y se condena a **Sociedad Comercial Magia India Limitada** representada legalmente por doña **Genoveva Erna González De La Vega** a pagar una multa equivalente a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de infracción a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil de fs. 70 y se condena a **Sociedad Comercial Magia India Limitada** representada legalmente

por doña **Genoveva Erna González De La Vega** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$ 2.506.411.-** por concepto de daño directo reajustada en la forma señalada en el considerando décimo tercero del presente fallo, más intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra de la representante de la sociedad infractora por el término legal sino pagare la multa impuesta por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS -Secretaria

