

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 12.959-7-2016**

**LAS CONDES**, cinco de septiembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 1 y siguientes, don **Aurelio Butelmann Guilof**, c.i.n° 1.986.923-7, ingeniero comercial, y doña **Lidia Dujovne Gelin**, c.i. n° 5.472.812-3, jubilada, ambos domiciliados en calle Latadía N° 4.269, depto. 13-B, Las Condes, deducen denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Comercial Promociones y Turismo S.A.**, cuyo nombre de fantasía es **Travel Club**, representado legalmente por don Andrés Alarcón Pott, ambos con domicilio en Av. Apoquindo N° 5.555, piso 3, Las Condes, para que sea condenado al pago de la suma de \$4.995.410 por concepto de daño emergente, con reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 10 de autos.**

Fundan las respectivas acciones en que con fecha 23 de septiembre de 2015 compraron a la denunciada 6 pasajes aéreos con destino a Israel para viajar junto a su hijo, nuera y dos nietos el día 23 de enero de 2016. Que, junto con los pasajes adquirieron para su hijo y familia un seguro complementario denominado Europa-Any Reason USD2000 debido a que su hijo padecía de cáncer, lo que manifestaron al momento de suscribir la póliza; y para ellos otro seguro denominado "Cancelación e Interrupción Involuntaria de Viaje". Que dos días antes del inicio del viaje su hijo tuvo que ser internado por 3 días en la clínica por un cuadro de alta temperatura,

por lo que procedieron a dar cuenta de inmediato de lo sucedido a Travel Club en su sucursal ubicada en Av. Apoquindo 5.555, para que operaran los seguros contratados. Que, luego de unos días se les informó que el seguro de su hijo y familia había sido acogido parcialmente, pero que el seguro contratado por ellos, correspondiente a "Cancelación e Interrupción Involuntaria de Viaje" había sido rechazado debido a que la causal invocada no se encontraba dentro de aquellas contenidas en la póliza, y que por el contrario se encontraba expresamente excluida, ya que la cobertura no procedía en caso de enfermedad preexistente. Agregan que, luego de efectuar los reclamos correspondientes el seguro de su hijo y grupo familiar operó a cabalidad, pero que el por ellos contratados siguió siendo rechazado. Finalmente señalan que, la denunciada ha vulnerado sus derechos como consumidores del producto consistente en seguro complementario de cancelación involuntaria de viaje, no obstante la causa de la cancelación de éste se encuentra incluida dentro de la póliza, al tratarse de cancelación por enfermedad grave de un familiar directo.

A fs. 88 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de las partes Butelmann Guilof y Dujovne Gelin asistidas por su apoderado, quien ratifica la denuncia y demanda civil de fs. 1 y siguientes, y la asistencia del apoderado de Travel Club, quien opone excepción de falta de legitimación pasiva, y en subsidio, contesta las acciones deducidas en autos; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 92 y siguientes, la parte denunciante evacua traslado y formula observaciones a la prueba.

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

## **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

### **a) En cuanto a la excepción de legitimación pasiva interpuesta por Travel Club:**

**Primero:** Que, la parte denunciada opone la excepción de falta de legitimación pasiva fundando dicha excepción en que en el caso de autos operó como una agencia de viajes intermediaria entre el cliente y la empresa prestadora del servicio de asistencia en viaje, Europ Assistance, la que no fue demandada en autos. Agrega que, en consecuencia, la responsabilidad respecto de los hechos denunciados recaería en la empresa que presta el servicio de asistencia en viaje y no en Travel Club. Finalmente señala que, la obligación contraída por Travel Club se encuentra absolutamente cumplida.

**Segundo:** Que, al respecto la parte denunciante al evacuar el traslado conferido señala que, la excepción debe ser rechazada, por cuanto quien ofreció, vendió y recibió el dinero pagado por el producto consistente en seguro de asistencia en viaje fue Travel Club, sin que nunca interviniera Europ Assistance. Agrega que, al encontrarnos frente a lo que en derecho se conoce como promesa de hecho ajeno, queda obligado y debe responder quien ofreció el hecho ajeno, en la especie, Travel Club.

**Tercero:** Que, a fin de desvirtuar la calidad de proveedor del servicio de seguro de asistencia en viaje, la parte denunciada de Travel Club rindió a fs. 89 y siguiente prueba testimonial con la declaración del testigo David Enrique Berrios Carmona, testigo no tachado, legalmente examinado y que da razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 31 a 34, fotocopia simple de Carta de Confirmación que informa los servicios contratados con Travel Club por la denunciante Dujovne, y resumen del negocio; **2)** A fs. 35 a 38, recibo de pago, boleta electrónica y forma de pago de pasajes aéreos y seguros de asistencia en viaje contratados por los denunciantes; **3)** A fs. 39 a 43, fotocopia simple de

documento denominado Declaración de Información Importante al Adquirir sus Pasajes, Servicios Turísticos y Otros, firmado por la denunciante Dujovne; 4) A fs. 44 y 45, Certificado Plan Asistencia Europa+ Any Reason USD 2000; 5) A fs. 46 a 52, Cobertura del plan Europa+ Any Reason USD 800 y condiciones del mismo; 6) A fs. 53 a 64, Certificado de asistencia beneficio Cancelación e Interrupción Involuntaria de Viaje hasta USD 200, cobertura del plan y condiciones del mismo; 7) A fs. 65 y 66, respuesta entregada con fecha 6 de abril de 2016 por Europ Assistance a solicitudes de reembolso efectuadas por la denunciante Dujovne; y 8) A fs. 67, finiquito suscrito por la denunciante Dujovne respecto a devolución por cancelación de viaje de los pasajeros David Butelmann, Marta Venegas, y Agustín y Maite Butelmann Venegas; **documentos que no fueron objetados en autos.**

**Cuarto:** Que, para acreditar sus dichos, en cuanto a la calidad de proveedor de la denunciada, los denunciantes Butelmann Guilof y Dujovne Gelin, rindieron la siguiente prueba documental: 1) A fs. 73 y 74 y 77 a 79, copia simple de cobertura de servicio de “Cancelación e Interrupción Involuntaria de Viaje” contratado con Travel Club, y condiciones del seguro contratado; 2) A fs. 75 y 76, copia simple de Certificado Plan Asistencia de beneficio “Europa + Any Reason”, contratado por los denunciantes; 3) A fs. 82 y 83, carta enviada con fecha 10 de febrero de 2016 por Europ Assistance a doña Lidia Dujovne, en la cual dan respuesta a solicitudes de reembolso solicitadas; 4) A fs. 84, copia impresa de correo electrónico enviado a doña Lidia Dujovne con fecha 25 de enero de 2016 por doña Marcela Sandoval, ejecutiva de servicio al cliente de Travel Club; y 5) A fs. 86, copia impresa de correo electrónico enviado a don Aurelio Butelmann por doña Marcela Sandoval, ejecutiva de servicio al cliente de Travel Club con fecha 16 de abril de 2016; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

**Quinto:** Que, del mérito del proceso, especialmente de los dichos de la propia parte denunciada aparece que en los hechos denunciados, específicamente, en la contratación de los seguros materia de autos, actuó como intermediaria entre el cliente y la empresa prestadora del servicio, siendo a través de ella que se produjo la contratación de los seguros, a quien se le hizo el pago de éstos, y posteriormente de quien la denunciante Dujovne recibió la cantidad de \$4.034.623, correspondiente a devolución por cancelación de viaje de los pasajeros David Butelmann, Marta Venegas y Agustín y Maite Butelmann, tal como da cuenta el documento de fs. 67

**Sexto:** Que, teniendo presente que, es un hecho cierto que la parte denunciada detenta la calidad de intermediario, debemos remitirnos a lo que dispone la Ley del Consumidor respecto a la responsabilidad del intermediario frente al consumidor, la que en su artículo 43 dispone que: “El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables.”

**Séptimo:** Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los precedentes, que la denunciada detenta la calidad de intermediaria respecto de los seguros complementarios contratados por los denunciados que motivaron la denuncia, y teniendo presente además lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley del Consumidor, se rechaza la excepción de legitimación pasiva opuesta a fs. 68 y siguientes.

**b) En lo Infraccional:**

**Octavo:** Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en que la parte denunciada habría incurrido en infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se

ofreció y contrató el seguro denominado “Cancelación e Interrupción Involuntaria de Viaje”, por cuanto no obstante la causa de la cancelación del viaje para el cual se contrató el seguro se encuentra incluida dentro de la póliza, enfermedad grave de un familiar directo, éste fue rechazado.

**Noveno:** Que, al respecto la denunciada **Travel Club** señala, al contestar las acciones deducidas en su contra que, la denuncia debe ser rechazada por cuanto ni ella ni la compañía aseguradora Europ Assistance, han vulnerado de manera alguna la Ley del Consumidor, ya que la razón por la cual se produjo el rechazo del pago del seguro de los denunciantes, enfermedad preexistente de un familiar, se encuentra comprendida dentro de las exclusiones indicadas en las Condiciones Generales de Prestación de la Asistencia de Cancelación del seguro.

**Décimo:** Que, las partes a fin de acreditar sus dichos rindieron la prueba individualizada en los considerandos tercero y cuarto del presente fallo.

**Décimo Primero:** Que, a fin de determinar si correspondía que operara el seguro contratado por los denunciantes para la cancelación de su viaje debido a la enfermedad sufrida por su hijo David Butelmann, debemos analizar el detalle de la cobertura contratada y condiciones de la misma, las que constan en documento acompañado a fs. 73 y siguientes.

**Décimo Segundo:** Que, del análisis de dicho documento aparece que el servicio de compensación por cancelación de viaje opera, como se señala en la letra d) de las “Condiciones del Producto”, en caso de fallecimiento o enfermedad grave de un familiar directo del titular, hecho que debe ocurrir en un plazo de hasta 21 días antes de la fecha previamente programada como de inicio del viaje, ya que de ocurrir antes de los 21 días no corresponde el reintegro. Luego en el ítem denominado “Exclusiones para la Compensación” en su letra c indica que quedan excluidas las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de enfermedad preexistente,

crónica o recurrente, padecida con anterioridad a la compra del pasaje, por la cual se efectuado la solicitud de asistencia por el beneficiario, así como sus complicaciones y consecuencias.

**Décimo Tercero:** Que, en el caso de autos la razón por la cual se produjo la cancelación del viaje de los denunciantes fue la complicación del cáncer que sufría su hijo David Butelmann, el que ya sufría dicha enfermedad al momento de la compra de los pasajes y contratación del seguro tal como da cuenta el documento de fs. 80, por lo que aparece de manifiesto que la cancelación del viaje se produjo por enfermedad preexistente y por hechos que tuvieron su origen con anterioridad a 21 días a la fecha programada de inicio del viaje.

**Décimo Cuarto:** Que, teniendo presente que la razón por la cual los denunciantes cancelaron el viaje que se encontraba cubierto por el seguro Cancelación e Interrupción Involuntaria de Viaje, es de aquellas que se encuentran expresamente excluidas de la cobertura de éste, y que las condiciones y exclusiones de dicha cobertura se encontraban en poder y conocimiento de los denunciantes, esta sentenciadora no advierte que en el rechazo de la cobertura se hubiere incurrido en una conducta de incumplimiento de lo pactado, por lo que no existe mérito para acoger la denuncia de fs. 1 y siguientes.

**Décimo Quinto:** Que, los descargos formulados por los denunciantes en cuanto a que la causal de exclusión de enfermedad preexistente no sería aplicable en el caso de autos, por no tratarse de enfermedad preexistente de los contratantes del seguro, no desvirtúan la convicción a la que arribó el Tribunal, por cuanto dicha causal se refiere a la causa que motivó la solicitud de cobertura o asistencia del seguro por parte del titular, la que puede ser padecida por los titulares o familiares directos, como ocurre en el caso de autos.

**c) En el aspecto civil:**

**Décimo Sexto:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción, por parte de Travel Club no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 1 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 8, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículo 1689 del Código Civil, y artículos 1 N°s 3, 4, 5, 6, 8, 12, 26 y 50 y sgtes. de la ley N° 19.496, **se declara:**

a) Que, **se rechaza** la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la denunciada Comercial Promociones y Turismo S.A., sin costas.

b) Que, **se rechazan** la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas a fs.1 y siguientes, en contra de **Comercial Promociones y Turismo S.A. (Travel Club)**, sin costas.

**ANOTESE.**

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** por carta certificada.

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

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**