

La Florida a tres de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que por presentación de fojas 52 y declaración indagatoria de fojas 57 doña **MARIELLA DEL CRISTO SAZO ARELLANO**, estudiante, cédula de identidad nº16.280.462-6, domiciliada en pasaje Pulli N° 2372, Villa parque Las Mercedes, comuna de La Florida interpone denuncia en contra de la empresa **AGENCIA DE VIAJES FALABELLA**, representada para estos efectos por Isabella Dallago Muñoz, ambos domiciliados en calle Moneda N°970 Piso 12, comuna de Santiago, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues expone que en el mes de diciembre contrata un pack con la agencia con destino a Punta Cana República Dominicana, y el día 23 de diciembre al momento de hacer el check out para retirarse del Hotel Ifa Villas Bávaro, la persona encargada de registrar las maletas etiquetó mal su maleta y le entregó un ticket de otra maleta que era igual a la suya, error que descubrió al momento de llegar al Aeropuerto de Santo Domingo, e intentar abrir su maleta para sacar un chaleco, inmediatamente procedió a llamar por teléfono al Hotel desde donde le señalaron que efectivamente había habido una confusión y que le enviarían con un empleado la maleta, pero se equivocaron y la mandaron a otro Aeropuerto. La denunciante señala que al no poder perder su vuelo se vino a Chile e inmediatamente se contactó con la agencia, quienes le informaron que resolverían el problema, pero con posterioridad le informaron que ella debía pagar por él envío de regreso de su maleta, a lo que se negó, por cuanto son ellos los que deben responder por todo el servicio contratado. Agrega que la empresa al no darle solución procedió a reclamar ante SERNAC, instancia en la que no se llegó a ningún acuerdo, por lo que atendido al hecho que han pasado 7 meses, que en la maleta portaba cosas de valor, decidió demandar a la empresa.

2.- Que por la misma presentación de fojas 52 y siguientes la demandante interpone demanda de indemnización y perjuicios en contra de la empresa **AGENCIA DE VIAJES FALABELLA**, representada para estos efectos por Isabella Dallago Muñoz, ambos ya individualizados, por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción la demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$ 10.000.000, correspondiendo la suma de \$ 2.613.000 por daño directo, por los bienes contenidos al interior de su maleta y restante por el daño moral ocasionado, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 67 rinde declaración indagatoria, Eduardo Madariaga Castro, Habilitado de Derecho en representación de la empresa **AGENCIA DE VIAJES FALABELLA**, quien expone

que viene en negar todos los dichos de la actora, toda vez que su representada se ha contactado en innumerables ocasiones con la denunciante, pero está no ha respondido las llamadas, ni los mensajes todos ellos para hacerle entrega de la maleta objeto de autos y que devuelva la maleta de otro turista que se trajo a Chile. Agrega que su representada no ha infringido ninguna norma de las invocadas por la consumidora.

4.- Que a fojas 100 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante SAZO ARELLANO representada por su Abogado Denisse Sazo Arellano y de la denunciada y demandada AGENCIA DE VIAJES FALABELLA LTDA representada por el Habilitado de Derecho Eduardo Madariaga Castro.

La parte de SAZO ARELLANO, ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria. Y rinde prueba documental correspondiendo a los documentos que rolan de fojas 1 a 50 consistente en: a) copia de programa de viaje de empresa Viajes Falabella de 05/12/2014; b) fotocopia de pasaporte y ticket de avión; c) fotocopia de cédula de identidad de Mariella Sazo Arellano; d) copia de certificado de alumno regular de Mariella Sazo Arellano DUOC UC; e) copia denuncia ante SERNAC número R2015M290205 DE 02/04/2015; f) correos electrónicos entre Mariella Sazo Arellano y empresa Viajes Falabella; g) correos electrónicos entre Hotel Ifa Villas Bavaro y Sazo Arellano; h) copia carta de Viajes Falabella de Alonso Añasco a Mariella Sazo Arellano de fecha 25/03/2015; i) set de cinco copias de fotografías en blanco y negro de maleta negra. Y acompaña documental consistente en: Certificados y exámenes médicos de Clínica Alemana.

La parte de AGENCIA DE VIAJES FALABELLA LTDA contesta por escrito la denuncia y demanda señalando que de acuerdo a los protocolos del Hotel IFA VILLAS BAVARO RESORT SPA de acuerdo a las prácticas internacionales una vez terminada la estadía y tras realizar el check out en la recepción funcionarios del hotel trasladan el equipaje al lugar especialmente dispuesto para ello a la espera del vehículo que transporta a los turistas al Aeropuerto y al llegar el transfer cargan las maletas. La demandante afirma en su presentación que un empleado del hotel le entregó una maleta igual a la suya y solo pudo percatarse de que no lo era al llegar al aeropuerto y además señala que una vez que llegó a Chile, Viajes Falabella se negó injustificadamente a devolver su maleta. Señala que todo lo dicho por la actora no es efectivo, por cuanto el 23 de diciembre de 2014 la señora Sazo después de llegar el transfer concurrió personalmente al sector de equipaje y retiró una maleta de características similares a la suya y cuando llegó al Aeropuerto se percató que no era la suya y llamó al hotel exigiendo él envié de su maleta, pero desde el hotel le exigieron a cambio que dejará la otra maleta de un turista alemán en custodia del personal del aeropuerto a lo que se negó y la trajo como garantía a Chile. Una vez en el país la señora Sazo llamo a Viajes Falabella exigiendo la devolución de su equipaje, la respuesta de su representada fue lógica y razonable atendida su conducta, que ella enviara de vuelta a República Dominicana la maleta del pasajero alemán a lo que ella se

negó injustificadamente. Que tanto el Hotel como la empresa Viajes Falabella no tienen responsabilidad alguna en la confusión de las maletas y las dificultades para su recuperación, pero pagaron el costo del transporte entre República Dominicana y Chile. Agrega que actualmente el equipaje de la señora Sazo se encuentra en las oficinas de Viajes Falabella a la espera que la demandante envíe al Hotel la maleta del pasajero alemán que se trajo. Y acompaña documental consistente en: Copias de correos electrónicos entre Viajes Falabella y el Hotel Ifa Villas Bávaro entre los días 15 de marzo y 28 de abril de 2015.

5.- Que a fojas 105 ingresan los autos para fallo.

CONSIDERANDO:

1.- Que en cuanto al fondo de la acción deducida atendido el mérito de autos y los antecedentes aportados al proceso este Sentenciador de conformidad a las normas de la sana crítica ha concluido que la empresa demandada **AGENCIA DE VIAJES FALABELLA LTDA**, representada para estos efectos por Isabella Dallago Muñoz, con su conducta ha infringido lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que dispone: "*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*", toda vez que los proveedores socios de su agencia de viajes en este caso el Hotel Ifa Villas Bávaro deben con procedimientos de seguridad que les permitirá cautelar siempre los efectos personales de sus consumidores y así evitarles las consiguientes molestias por la entrega errónea de sus equipajes.

2.- Que en ese orden de ideas la entrada de un huésped al sector asignado para el resguardo de equipajes aunque sea esta conducta reprobable es en definitiva responsabilidad de la administración tomar los resguardos necesarios en sus dependencias independiente del número de personas que estén hospedadas en el hotel, ya que de lo contrario la entrega de los equipajes sería por consiguiente decisión de cada huésped, el que podría elegir la maleta que más le gustará.

3.- Que con lo expuesto se puede concluir que la empresa denunciada y demandada ha tenido falencias con el servicio de post venta las que están asociadas a su prestador, el Hotel Ifa Villas Bávaro, el que no fue diligente toda vez que no contaba con un protocolo eficiente y eficaz de seguridad para la entrega de equipajes, y que en el caso en comento

fueron causadas por fallas o descuidos del personal que trabaja para su prestador de servicios de viajes en el exterior.

4.- Que independientemente del hecho que efectivamente hay responsabilidad de la demandada en los hechos acaecidos es necesario también señalar además que es responsabilidad de los usuarios cautelar y proteger sus especies personales en este caso su equipaje teniendo para esos efectos el debido cuidado de un buen padre de familia y no exponerlas temeraria e imprudentemente al riesgo.

5.- Que sin embargo también se debe señalar que efectivamente SAZO ARELLANO sufrió un daño moral relevante, toda vez que se encontraba en un país extranjero sin sus pertenencias personales y con el tiempo restringido para volver al país, todas circunstancias difíciles que le ocasionaron por consiguiente angustia y strees que la contraparte debe y está obligada a resarcir.

6.-Que en concordancia con lo anterior la demandada con su conducta despreocupada le ha causado menoscabo a la consumidora y este Tribunal estima que los hechos aludidos en la denuncia y demanda civil de autos configuran por tanto una infracción a la Ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.

7.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa **AGENCIA DE VIAJES FALABELLA LTDA**, representada para estos efectos por Isabella Dallago Muñoz, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclama **MARIELLA DEL CRISTO SAZO ARELLANO**, a fojas 52 y siguientes y la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma total de \$ 300.000, correspondiendo al daño moral ocasionado, cantidad que deberá ser solucionada debidamente reajustada como lo señala el artículo 27 de la ley 19.946, además de los intereses corrientes que se contabilicen en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo.

8.- Que en cuanto al daño directo demandado este no será acogido, toda vez que según los antecedentes tenidos a la vista, sus pertenencias personales que se encontraban al interior de su equipaje extraviado y fundantes de su petición se encuentran ya a su entera disposición en dependencias de la empresa denunciada y demandada, todo esto sí independiente de hecho de los supuestos valores cobrados por la contraria por su remisión al país.

9.-Que en concordancia con lo expuesto, este Sentenciador estima que no corresponde otorgarle a SAZO ARELLANO indemnización de perjuicios por daño directo, toda vez que al estar su equipaje en el país, se configuraría un enriquecimiento sin causa en su beneficio, por cuanto por el solo acto físico de retirarlo de las dependencias de la contraria, tendría sus especies en su poder sin desmedro alguno patrimonial para su parte, y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en el artículo 12, 23, 24, 26, 27 y 50 de la Ley 19.496, 14 y 17 de la ley 18.287 y 2314 y siguientes del Código Civil

RESUELVO:

1.- Acógrese la denuncia interpuesta a fojas 52 y se condena a la empresa **AGENCIA DE VIAJES FALABELLA**, representada para estos efectos por Isabella Dallago Muñoz, ambos ya individualizados, al pago de una multa de **2 U.T.M.** por haber cometido la infracción aludida en la norma legal citada en el considerando primero de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión del representante legal

2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 52 y siguientes en cuanto se condena a la empresa **AGENCIA DE VIAJES FALABELLA**, representada para estos efectos por Isabella Dallago Muñoz, ambos ya individualizados, a pagar a **MARIELLA DEL CRISTO SAZO ARELLANO**, la suma total de \$ 300.000.- (trescientos mil pesos), correspondiendo al daño moral ocasionado según se indicó en la parte considerativa del presente fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo indica el artículo 27 de la ley 19496, fijándose como día de la infracción el 23 de diciembre de 2014, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que se el fallo quede ejecutoriado, con expresa condenación en costas.-

La parte demandada deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Rol N° 125838-10/V

DECTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR.-