

fs 98  
(noventa y ocho)

**QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO**  
**CAUSA ROL Nº 6447-2017-VSLL**  
**SANTIAGO, veinte de diciembre de dos mil diecisiete.-**

**VISTOS:**

La denuncia infraccional y la demanda Civil de fecha 8 de mayo de 2017, interpuestas a fs. 7 y siguientes; Los documentos acompañados por la denunciante y demandante, de fs. 1 y siguientes; El acta de notificación, de fs. 13; La contestación de querrela y demanda Civil, de fs. 51 y siguientes; El acta de audiencia de contestación y prueba, de fs. 86 y siguientes; Los otros antecedentes acompañados al Proceso;

**Y CONSIDERANDO:**

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, se procede tener por establecido:

**EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que la presente causa se inicia por medio de la denuncia infraccional interpuesta a fs. 7 y siguientes por doña ORIETTA LOURDES TORREJÓN AGUIRRE, profesora, domiciliada en calle Camino Las Hojas número 12099, de la comuna de Santiago en contra de la empresa ADT TURISMO NOVOJET, representada por don RAFAEL NOVOA ARREVOLA, ambos con domicilio en calle Nueva York número 80, piso 7, de la comuna de Santiago, por infracciones a la Ley 19.496;

**SEGUNDO:** Que la querellante expone en su presentación que compró un paquete para la tercera edad para viajar junto a su madre a Arica indicando que la habitación debía ser en un primer piso a causa de los problemas de visión de su madre, solicitud que la vendedora, doña PAULA GUERRERO, anotó en su computador, no anotó nada en el pasaje, pero nos aseguró tranquilidad; que el lugar del hotel era decadente nada de lo que se ofrece por internet es efectivo; que su madre sufrió descompensación, lo que llevó a la querellante a varios episodios en que se sintió vulnerada y que no tenía derecho a nada; que sólo por insistencia pudo cambiar de hotel a su madre a riesgo de perder el vuelo porque la coordinadora de la querellada insistía en que debía ir al hotel inicial;

**TERCERO:** Que en su contestación la querellada señala que no es efectivo que la querellante haya hecho alguna solicitud específica con respecto a la habitación del hotel o que la querellada se hubiere comprometido a alguna prestación especial en ese sentido; que al dedicarse al rubro de viajes pensados para la tercera edad, la querellada acoge peticiones especiales y exige certificados médicos y antecedentes al respecto, quedando expresa constancia en el sistema de reserva; que con respecto a la calidad del hotel cabe hacer presente que los menús de alimentación son creados y aprobado por el SERNATUR y la fiscalización de los otros parámetros son fiscalizados por el mencionado servicio; que, en atención a lo anterior, las condiciones de venta se apegan a las exigidas por el SERNATUR;

B-99  
(Noventa  
y nueve)

**CUARTO:** Que conforme los documentos acompañados a fs. 2 y a fs. 3 y a lo señalado por las partes, se tiene por probada la relación comercial entre éstas;

**QUINTO:** Que a fs. 72 se acompaña un folleto de condiciones de viaje confeccionado por el SERNATUR; que en el documento refiere atención paramédica para los clientes y una alimentación especial para los clientes que lo soliciten previamente; que en éste no se hace referencia a solicitudes con respecto al acondicionamiento de las habitaciones;

**SEXTO:** Que la circunstancia de haber solicitado, con anterioridad al viaje, características especiales de la habitación para una persona con problemas visuales no se encuentra acreditada, máxime considerando que la ejecutiva que la atendió, doña PAULA GUERRERO, declara en el comparendo de estilo no haber recibido la mencionada solicitud al momento de tomar la reserva y al hecho de que el único antecedente referido a las solicitudes especiales se encuentra en la página del libro de reclamos acompañada a fs. 1, reclamo que fue estampado con posterioridad al viaje;

**SÉPTIMO:** Que, conforme a lo ya razonado en los considerandos anteriores, este Tribunal llega a la conclusión de que no rolan en el Proceso elementos que permitan establecer la comisión de la infracción al artículo 12 de la Ley 19.496;

**OCTAVO:** Que del relato de la querrela y de los antecedentes acompañados al Proceso no se desprende algún actuar negligente por parte del prestador del servicio, una falta de información o algún peligro en el consumo del servicio, por ende, no se puede afirmar la ocurrencia de la infracción al artículo 3 letra b), 3 letra d) y 23 de la Ley 19.496;

**NOVENO:** Que, conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

#### **EN ASPECTO CIVIL:**

**DÉCIMO:** Que a fs. 7 y siguientes doña ORIETTA LOURDES TORREJÓN AGUIRRE, ya individualizada, deduce demanda Civil en contra de la empresa ADT TURISMO NOVOJET, representada por don RAFAEL NOVOA ARREVOLA, ambos ya individualizados, solicitando la suma de \$461.097 (cuatrocientos sesenta y un mil noventa y siete pesos) por concepto de daño emergente, con costas;

**DECIMOPRIMERO:** Que la demandada no contesta en los mismo términos expuestos en la parte infraccional esta resolución;

**DECIMOSEGUNDO:** Que en atención a lo razonado en la parte infraccional de esta sentencia, este Tribunal no cuenta con los antecedentes que permitan establecer una relación causa efecto entre la comisión de alguna infracción a la Ley 19.496 y algún daño patrimonial sufrido por la demandante;

**Y TENIENDO EN CONSIDERACIÓN** lo dispuesto en las demás normas pertinentes de la Ley 19.496 y la Ley 15.231.-

#### **SE RESUELVE EN MATERIA INFRACCIONAL**

**PRIMERO:** No ha lugar la querrela infracciones interpuesta a fs. 7 y siguientes.

fs 100  
(Ueu)

**EN MATERIA CIVIL**

**SEGUNDO:** Se rechaza la demanda Civil interpuesta a fs. 7 y siguientes.  
Sin costas.

Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor,  
una vez ejecutoriada.

**DECTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA,  
JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZA SECRETARIO SUBROGANTE.**

