

f. Resueto
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL COPAPO

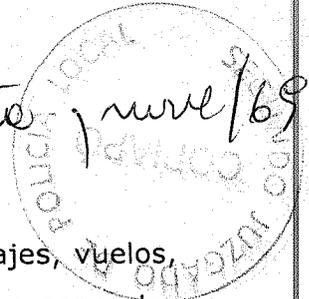
Copiapó, diecisiete de Julio de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación fojas 12 rola denuncia infraccional presentada por don **LUIS HERNAN LEDESMA GALLEGUILLOS**, Cedula Nacional de Identidad N° 13.016.529-k, domiciliado en calle Caburgua N° 1179, Villa Arauco, Comuna de Copiapó, en contra de la empresa **VIAJES FALABELLA LTDA.**, representada por don **CARLOS MIRANDA**, cuyo segundo apellido y profesión ignora, domiciliados ambos en esta ciudad calle Maipú N° 110, Piso 2° por haber vulnerado la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, específicamente los artículos 3 letra b) y 12. Narra como hechos fundantes de la denuncia que el día 07 de marzo de 2016 se acercó a Tiendas Falabella a objeto de adquirir a través de "Viajes Falabella" un paquete turístico con destino a Buzios, Brasil por un valor de \$2.000.000 teniendo como fecha de partida el día 05 de agosto de 2016, Que consultó respecto del viaje con la ejecutiva Paula Daniela Orellana Luna preguntándole si había algún problema para cambiar la fecha del viaje por razones de índole laboral o de salud, afirmándole ésta en reiteradas oportunidades que avisando con dos o más semanas de anticipación a la fecha fijada para el viaje no existía ningún problema. Que aclarada la consulta firmó el contrato turístico sin saber que por razones labores se vería impedido de realizarlo en la fecha fijada ya que su empleador había programado un curso que se iniciaba el día 7 de agosto de 2016 lo que le imposibilitaría ejecutar el viaje en la fecha contratada. Que ante esta situación se acercó a la empresa para reprogramar el viaje siendo atendido en esta oportunidad por la ejecutiva María Alejandra Velazco debido a que la anterior ejecutiva había sido desvinculada, que quien lo atendió envió un correo al supervisor Carlos Miranda el día 20 de julio de 2016 asegurándole que dicho personaje se contactaría con él, lo que no ocurrió, que el 26 de septiembre logró comunicarse con el supervisor quien no le dio ninguna solución. Que el 1° de agosto de 2016 se acercó al Sernac a objeto de buscar una solución y el 22 de agosto de 2016 se respondió su requerimiento no siendo acogido su reclamo basándose en que el servicio estaba firmado, solicitando conforme a los hechos narrados se condene a la denunciada a la sanción que corresponda por las infracciones cometidas. Por el primer otrosi del libelo y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **VIAJES FALABELLA** a quien vuelve a individualizar, solicitando sea condenada al pago de **\$2.700.000** correspondiente a **daño emergente** constituido por un avance que pidió en la misma tienda Falabella por \$2.000.000 pagadero en 36 cuotas de \$79.500

f. pesenti y colu/bb
COPIA
DEPARTAMENTO DE JUZGADOS

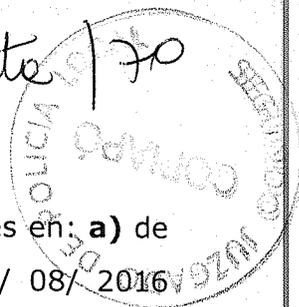
cada una. Por concepto de **daño moral** reclama el pago de **\$1.000.000** señala que este ítem estaría constituido por la carga emocional que el problema le ocasionó a él, a su cónyuge e hija quienes estaban esperanzadas con el viaje el que habían programado por años y que al final no se logró concretar. Por el segundo otrosí acompaña documentos consistentes en: **a)** pasajes con destino a la ciudad de Santiago para participar en el curso que debió efectuar por cuenta de su empleador; **b)** carta confirmación del paquete turístico firmado con Viajes Falabella; **c)** correo con solicitud de reprogramación del viaje; **d)** respuesta entregada por el Sernac, los que se agregan a la causa de fojas 1 a fojas 11. Por el tercer otrosí señala que comparecerá personalmente y por el cuarto otrosí peticona la designación de un receptor ad-hoc. **2)** A fojas 17 el tribunal resuelve las peticiones contenidas en el libelo de fojas 12 acogiendo las acciones deducidas a tramitación. **3)** A fojas 21 atestado receptorial dando cuenta de haberse notificado el libelo de fojas 12 y siguientes y su proveído de fojas 17 al representante de la denunciada y demandada civil. **4)** A fojas 22 el abogado **ROBERTO SEPULVEDA NUÑEZ** actuando en representación de Viajes Falabella, ambos con domicilio en calle Yumbel N° 557 de esta ciudad efectúa una presentación, en lo principal acredita personería para actuar por la denunciada y demandada mediante escritura pública de mandato que se agrega a la causa de fojas 23 a fojas 27 y en el otrosí asume el patrocinio de la causa y delega el poder para actuar conjunta o separadamente al abogado **SERGIO GALLARDO AGUILERA** y a la habilitada de derecho **KAROL PESENTI FUENTES**, presentación que es resuelta a fojas 29. **5)** A fojas 28 el tribunal de oficio dispone la suspensión de la audiencia decretada y fija nuevo día y hora para su realización. **6)** A fojas 47 se lleva a efecto la audiencia decretada con la asistencia del denunciante y demandante civil don **LUIS HERNAN LEDESMA GALEGUILLOS** y de la denunciada y demandada **VIAJES FALABELLA**, representada por su apoderado el abogado **SERGIO GALLARDO AGUILERA**. El denunciante ratifica las acciones deducidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 12 solicitando se dé lugar a ellas con costas. La parte denunciada y demandada contesta mediante minuta escrita de contestación la que se tiene como parte integrante de la audiencia agregándose a la causa de fojas 32 a fojas 35. En lo principal contesta denuncia infraccional, luego de referirse a la relación de los hechos efectuada por el denunciante los niega señalando que no ocurrieron en la forma descrita. Sostiene que no es efectivo que la ejecutiva que vendió el paquete turístico le haya señalado al denunciante que la fecha del viaje podía cambiarse o bien anularse la transacción. Que antes que éste efectuara el pago del paquete turístico que adquirió se le hizo entrega de un documento denominado "carta de

f. Reseuto, murel/69



confirmación" el que contiene la información respecto de los pasajes, vuelos, horarios, hoteles etc. dándose a conocer además las condiciones generales de la contratación. Que antes de pagar el paquete turístico el cliente firmó cada una de las hojas del documento mencionado el cual señala expresamente que los boletos y programa terrestre no permiten cambios ni devoluciones, que antes de firmar cada hoja el cliente leyó y revisó el documento y en definitiva aceptó a través de su rúbrica todo lo que el documento contiene. Más adelante sostiene que el artículo 133 letra c) de la ley 20.831 establece que "En caso de no verificarse el viaje ya sea por causa imputable al transportador, al pasajero, o por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, las tasas, cargas o derechos aeronáuticos que hubiese pagado el pasajero deberán restituirse a su requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web". Que su representada no es transportador sino agente de viajes por lo que no le corresponde devolver suma alguna de dinero. Que el artículo 3 letra b) de la ley 19.496 no solo establece el derecho a la información veraz y oportuna que tiene el consumidor sino también le impone el deber de informarse responsablemente de ellos. Sostiene que su representada no ha actuado con negligencia ni ha causado menoscabo al consumidor, toda vez que siempre estuvieron claras las condiciones de contratación. Posteriormente añade que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o éstas, lo que implica que quien alega algo distinto a lo normal es quien deberá probar en el juicio su pretensión, es decir en este caso quien tiene la carga de la prueba es el demandante y será él quien deba probar o acreditar la veracidad de sus afirmaciones, en especial la presunta negligencia de la denunciada. Consigna posteriormente el artículo 50 letra c) de la ley 19.496 y señala que atendido su tenor es el denunciante quien debe acreditar que su representada cometió una infracción y probar en el juicio el perjuicio que dice haber sufrido. Que a su parte no le consta que el Sr. Ledesma haya solicitado un súper avance para pagar el paquete turístico que adquirió, además que éste no ha aportado prueba alguna para acreditar el daño material que señala haber sufrido y este perjuicio deberá ser probado y no presumido, que lo mismo sucede con respecto al daño moral demandado, el que para ser indemnizable requiere que tenga carácter de certidumbre y realidad, por lo que aquellos que obedecen a meras conjeturas o a una posibilidad no lo son, pues constituyen daños patrimoniales indirectos, citando luego una sentencia de la Corte de Apelaciones de Concepción que se refiere a la indemnización del daño moral el que debe ser probado. No se produce conciliación, recibéndose la causa a prueba, fijándose los puntos sustanciales, pertinentes y controvertidos; La parte denunciante rinde como documental los

fr. Petente / 70

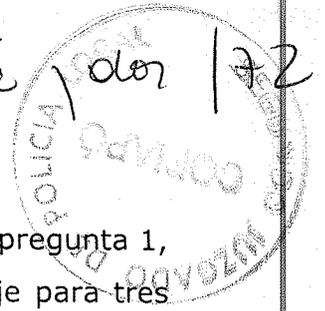


documentos agregados a la causa de fojas 1 a fojas 11, consistentes en: **a)** de fojas 1 a fojas 2 ticket aéreo Copiapó -Santiago de fecha 07/ 08/ 2016 correspondiente a un curso al que debió asistir el denunciante; **b)** Fojas 3 y siguientes detalle de servicio contratado a Buzios, Brasil; **c)** Fojas 6 y fojas 7 parte de la carta confirmación emitida por Viajes Falabella, específicamente el ítem *política de cambio y devolución*; **d)** Fojas 8 correo enviado por la ejecutiva María Velasco a su superior informándole respecto de la solicitud de reprogramación del viaje; **e)** A fojas 9 respuesta enviada por Viajes Falabella al Sernac señalando que conforme a los procedimientos internos de la empresa no se puede aceptar los requerimientos del denunciante; **f)** A fojas 10 carta remitida por el denunciante a Viajes Falabella, señalando que con fecha 7 de marzo de 2016 adquirió un paquete turístico a Buzios, Brasil el que partiría de Chile el 8 de agosto del mismo año, asegurándole la ejecutiva que lo atendió, doña **PAULA DANIELA ORELLANA LUNA**, que ante la ocurrencia de cualquier problema, ya fuera cambio de turno, cursos de capacitación etc. podría cambiar la fecha del pasaje lo que le aseguraba un viaje sin inconvenientes. Que el 20 de julio se acercó a las oficinas de Viajes Falabella no para pedir la devolución de lo pagado por el paquete turístico sino con el objeto de cambiar la fecha del viaje ya que por motivos laborales -curso de capacitación - no podría realizarlo en la fecha estipulada; que la ejecutiva María Alejandra Velasco que entonces lo atendió recabó los antecedentes señalando que se contactaría con su superior don Carlos Miranda quien a su vez lo contactaría lo que nunca sucedió viéndose obligado a concurrir al Sernac el día 26 de julio de 2016. Que su intención es y ha sido siempre reprogramar el viaje, que en esta materia nada dice la *carta confirmación* respecto de los *cliente* refiriéndose solo al impedimento de efectuar los cambios por parte de los *proveedores* lo que no es el caso, y **g)** A fojas 11 documento que da cuenta de la reserva, teniéndolos el tribunal por acompañados con citación salvo los que emanan de la contraparte que se tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil. La parte denunciada acompaña documentos que se agregan a la causa de fojas 36 a fojas 59 consistentes en: **a)** A fojas 36 "Solicitud de Ingreso Caja" de fecha 7 de marzo de 2016 detallándose los pasajes correspondiente al paquete turístico Santiago, Rio de Janeiro, Buzios vía Latam para el 5 de agosto de 2016, consignándose en forma manuscrita en el documento que se pagó en efectivo la suma de \$1.000.000 y el saldo de \$977.000 con la Tarjeta CMR Falabella, documento firmado por el cliente, el cual contiene una nota al pie que indica que:"Las condiciones generales del servicio se encuentran contenidas en la carta confirmación suscrita por el cliente con anterioridad a este pago". El documento contiene un anexo denominado "*nota importante*" agregado a

f. Petente, mayo / 71

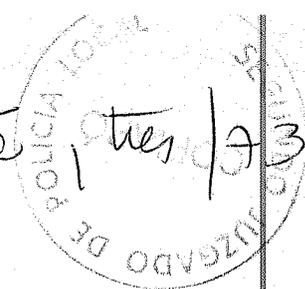
fojas 37 en la cual se indica: "Que el boleto fue emitido con una tarifa especial y está sujeto a restricciones y multas por cambios de reserva, devoluciones totales o parciales, cargos por "no show" en aeropuertos, recomendando consultar al agente de viajes para evitar problemas innecesarios o cargos adicionales" y a fojas 39 se agrega TKT Electrónico del denunciante y fotocopia de su cedula de identidad a fojas 40; **b)** A fojas 41 y siguientes documento denominado "Condiciones Generales Viajes Falabella, en dicho documento se consigna el tipo de pasajeros, las políticas de cambio y devolución, indicando que los servicios incluidos en el programa no permiten cambios ni devoluciones por parte de los proveedores que sin embargo cualquier cambio o devolución total o parcial que realice el proveedor a los servicios contratados que no hayan sido utilizados, se entregarán al pasajero de forma posterior y una vez descontadas las multas impuestas por los proveedores. Si el programa fue pagado con tarjeta CMR y u otra el cliente deberá continuar pagando las cuotas pactadas, considerándose para la duración del programa como primer día el de salida y el último el de regreso al destino. Posteriormente se refiere al Servicio de Hotelería y de la composición de las habitaciones, el ítem Aéreos consigna que la tarifa aérea que el cliente está comprando no permite cambios ni devoluciones según las políticas impuestas por la línea aérea, la devolución de los impuestos y las aeroportuarias dependerán de cada línea, que las tarifas aéreas y tasas de embarque pueden sufrir modificaciones en sus precios; que no se admite asignación de asientos Respecto de los seguros en viajes aconsejan informarse de los términos y condiciones generales del seguro. Otro párrafo se refiere a la documentación que debe portar cada pasajero incluyendo los menores de edad, correspondiendo a cada pasajero consultar en la embajada o consulado ya sea de un país en tránsito o de destino sobre los requisitos y comunicaciones especiales de ingreso en la época programada para el viaje, no haciéndose Viajes Falabella responsable de la perdida de documentos requeridos o la omisión por parte del cliente de cualquier documento; que en las ventas realizadas a través de contac center y www.viajesfalabella.cl no aplica el derecho a retracto por compras realizadas por medios electrónicos o de comunicación a distancia, Se señala como nota importante que el documento analizado es solo el detalle del servicio solicitado y no constituye la confirmación lo que lo que en él se indica ya que para ello se requiere el comprobante de pago. Al pagar se declara conocer y aceptar los términos y condiciones indicados en el Detalle de Servicio así como la veracidad de los datos personales de los pasajeros individualizados, teniendo el tribunal por acompañados los documentos con citación. Acto seguido el denunciante **LEDESMA GALEGUILLLOS** procede a absolver las posiciones de que da cuenta

fr. setuete / dor / 72



el pliego agregado a la causa a fojas 31, y expresa: Respecto a la pregunta 1, que efectivamente con fecha 7 de marzo de 2016 adquirió un viaje para tres personas a la empresa denunciada con destino a Buzios, Brasil; Respecto de la pregunta dos explica que efectivamente el valor del paquete turístico ascendió a \$1.977.665; a la pregunta tres, expone, que efectivamente pagó al contado la suma de \$1.000.000; A la pregunta 4 señala que efectivamente firmó en cada hoja el documento denominado "carta de confirmación" solicitándole a la ejecutiva que lo atendió le aclarara los puntos que tenían que ver con la posibilidad de cambiar la fecha del viaje ante el evento que ocurriera una imposibilidad; la pregunta cinco es retirado por la denunciada; Al responder la pregunta seis señala que efectivamente el documento por él firmado expresa que los boletos y programas terrestres no permiten cambios ni devoluciones, pero ese párrafo es más extenso sin que nada quede claro para cada parte, En cuanto a la pregunta siete el absolvente expresa que efectivamente leyó íntegramente el documento e incluso solicitó una cámara para grabarlo ya que tenía dudas en firmar y la ejecutiva en todo momento le señaló que se podía efectuar el cambio ya que después de la frase "*no se podía cambiar*" y a continuación de ésta se consigna "*sin embargo*" y establece otras circunstancias que si autorizan el cambio. Respecto a la pregunta ocho el absolvente señala que al firmar el documento declaró conocer y aceptar sus términos; A la pregunta nueve responde que no es efectivo porque antes de firmar consultó sus dudas varias veces con la ejecutiva; A la pregunta diez responde que los montos que demanda a título de indemnización no son excesivos; A la pregunta once, señala que no es efectivo que con la demanda solo busque lucrar, por el contrario, éste era un viaje que tenía programado desde hacía mucho tiempo con su familia. La pregunta doce es retirada. El Tribunal ordena a la parte denunciada que dentro de tercero día a contar de la fecha de la absolución de posiciones acompañe el documento denominada "Carta de confirmación" a la que hacen referencia las posiciones 4, 5, 6, 7 y 8 del pliego de posiciones. **7)** A fojas 60 el apoderado de la denunciada y demandada civil cumple lo ordenado acompañando el documento solicitado el que se agrega a la causa de fojas 50 a fojas 59, haciendo presente quien lo acompaña que corresponde al detalle de servicio Numero 2607312 y condiciones generales de Viajes Falabella, documento que una vez rubricado por don Luis Ledesma Galleguillos y efectuado el pago del servicio toma internamente el nombre de "CARTA DE CONFIRMACIÓN" como se desprende de la última hoja de dicho documento el que es tenido por acompañado mediante resolución dictada fojas 61. **8)** A fojas 65 la Sra. Secretaria del Tribunal certifica respecto de las diligencias pendientes en la causa. **9)** A fojas 66 se cita a las partes a oír sentencia.

f. Petente
17/08/16
173



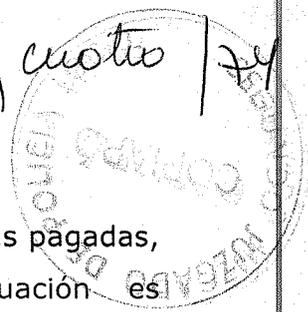
CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA ACCION INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, en lo principal del libelo de fojas 12 don **LUIS HERNAN LEDESMA GALLEGUILLOS** presentó denuncia infraccional en contra de **VIAJES FALABELLA**, persona jurídica de su giro, representada para estos efectos por don **CARLOS MIRANDA**, domiciliados ambos en Copiapó, calle Maipú N° 110, Segundo Piso, por haber infringido disposiciones de la ley del consumidor. Señala el denunciante como fundamento de la acción infraccional que el día 07 de marzo de 2016 concurrió a la Tienda Falabella a objeto de adquirir en "Viajes Falabella" un paquete turístico con destino a Buzios - Brasil, por un monto aproximado de \$2.000.000, teniendo como fecha de partida el 8 de agosto de 2016. Que consultó a la ejecutiva que lo atendió Paula Daniela Orellana Luna si había algún problema para cambiar la fecha de inicio del tour ante cualquier eventualidad que pudiera surgir, manifestándole esta última en reiteradas oportunidades que avisando con dos o más semanas de anticipación no había ningún problema. Que aclarada su duda firmó el contrato turístico sin saber entonces que por motivos laborales la empresa para la cual trabaja lo mandaría a efectuar un curso de capacitación a Santiago el día 07 de agosto de 2016, lo que le hacía imposible efectuar el viaje programado. Que ante esta situación se acercó inmediatamente a la empresa denunciada para reprogramar la fecha del viaje, siendo esta vez atendido por otra ejecutiva doña María Alejandra Velazco, la que remitió un correo a su supervisor don Carlos Miranda, asegurándole que éste se contactaría a la brevedad con él lo que no ocurrió; que sin embargo el día 26 de julio de 2016 logró contactar al supervisor sin que le diera una solución. Que el día 1° de agosto de 2016 se acercó a las oficinas de Sernac efectuando el reclamo respectivo el que fue respondido recién el 22 de agosto de 2016 sin ser acogido basándose el denunciado en que el contrato firmado no tienen políticas claras respecto a los cambios de fecha para los consumidores. Señala el denunciante que los hechos denunciados constituyen una clara infracción a los artículos 3 letra b) y 12 de la ley 19.496 por lo que pide se sancione al infractor.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada al contestar la denuncia infraccional solicitó su rechazo, negó los hechos en que la acción se sustenta e indicó que su representada no incurrió en infracción alguna a la ley 19.496 toda vez que las Condiciones Generales de Viajes Falabella firmadas por el denunciante en cada una de sus páginas en señal de aceptación, las que una vez pagado el precio del servicio toman internamente el nombre de "carta confirmación"

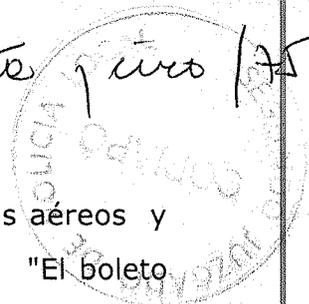
fr. retulido y motivo / 24



indican que pagado el precio no se realizará devolución de las sumas pagadas, tampoco cambios de fecha, pasajeros o de nombre, que tal situación es puesta en conocimiento del denunciante al momento de la suscripción de las Condiciones Generales del Viaje, razón por la cual éste tiene conocimiento del concepto de "carta de confirmación", motivo por el cual al negarse la empresa a reprogramar la fecha del viaje no incurrió en infracción alguna a las disposiciones de la ley 19.496.

TERCERO: Que, con el objeto de acreditar sus dichos el denunciante acompañó de fojas 1 a fojas 11 los siguientes documentos: **a)** De fojas 1 a fojas 2 ticket aéreo de fecha 7 de agosto de 2016 correspondiente al viaje que debió realizar de Copiapó a Santiago para participar en un curso de capacitación al que fue enviado por su empleador; **b)** De fojas 3 a fojas 5 detalle de servicio N° 2607312 correspondiente al paquete turístico Chile, Rio de Janeiro, Buzios adquirido por la suma de \$1,977.655 pagado el 7 de marzo de 2016 en la sucursal de Copiapó; **c)** De fojas 3 a fojas 7 parte del documento denominado detalle de servicio que consigna el nombre de los pasajeros, el programa en Buzios, los pasajes aéreos de los tres pasajeros, la asistencia en viaje, el monto total a pagar, las Condiciones Generales Viajes Falabella, que comprende los pasajeros, la política de cambio y devolución, señalándose que los servicios incluidos en el programa no permiten cambios ni devoluciones por parte de los proveedores, la duración del programa y los servicios de hotelería estableciéndose los horarios de check in y check out; **d)** A fojas 8 Mensaje enviado por doña María Angélica Velasco a don Carlos Miranda refiriéndose a que el pasajero, que es el denunciante de autos concurre a cambiar la fecha de vuelo, no permitiéndose el cambio de fecha en los pasajes aéreos, señalando el cliente que la ejecutiva que le vendió el paquete turístico le manifestó en la oportunidad que las fechas de los pasajes podían cambiarse; **e)** A fojas 9 carta de fecha 22 de agosto de 2016 remitida por Viajes Falabella al Sernac en relación al reclamo interpuesto ante ese Servicio por el denunciante, señalando que no procede acoger el reclamo del cliente ya que no resulta posible efectuar cambios en la reserva, tampoco devolución de lo pagado ya que la empresa junto a sus operadores ha establecido un procedimiento interno para cumplir los requerimientos de los clientes de manera de dar estricto cumplimiento a los derechos que establece la ley 19.496 Sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; **f)** A fojas 10 carta enviada por el denunciante a Falabella con fecha 27 de julio de 2016 explicándole los motivos que le impiden viajar en la fecha programada, las acciones que ha tomado en la sucursal tendientes a solicitar la reprogramación del viaje solicitando una pronta respuesta y así evitar

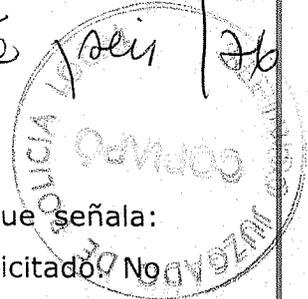
fn - retuuto y otros / AS



recurrir al Servicio Nacional del Consumidor; **g)** A fojas 11 boletos aéreos y en su reverso se lee en un párrafo destacado en amarillo que: "El boleto fue emitido con una tarifa especial y está sujeto a restricciones y multa por: Cambios de reserva, devoluciones totales o parciales, cargos por "no shows" en aeropuerto, solicitando consultar con el agente de viajes para evitar problemas innecesarios o pagos adicionales".

CUARTO: Que, la denunciada para acreditar sus dichos acompañó la siguiente prueba documental: **a)** A fojas 38 solicitud de ingreso a caja por la suma de \$1.977.665 de fecha 7 de marzo de 2016 correspondiente a paquete turístico adquirido por el denunciante consignándose en el documento en manuscrito que se pagó en efectivo la suma de \$1.000.000 y mediante tarjeta CMR la diferencia de \$977.655; **b)** A fojas 37 nota importante que destaca que el boleto fue emitido con una tarifa especial y está sujeto a restricciones y multas por: Cambios de Reserva, Devoluciones Totales o Parciales y Cargos por "no Shows en aeropuerto. Consulte a su agente de viajes para evitar problemas innecesarios o pagos adicionales." **c)** A fojas 38 documento que contiene tres reservas confirmadas. **d)** A fojas 39 Ticket electrónico, señalándose al pie de éste que las tarifas están sujetas a condiciones. Que los servicios confirmados tienen multas por cambios y anulaciones que varían según las restricciones y políticas de cada aerolínea. **e)** De fojas 41 fojas 46 parte del documento denominado "carta confirmación", encontrándose cada hoja firmada por el denunciante, se indican las condiciones generales del viaje, estableciéndose los tipos de pasajeros, las políticas de cambio y devoluciones indicándose que el programa no permite cambio ni devolución por parte de los proveedores. En el párrafo servicios se hace referencia los servicios de hotelería en cuanto a los chek in y chek out así como las habitaciones, los servicios aéreos señalándose que la tarifa aérea que el cliente está comprando no permite cambios ni devoluciones según las políticas impuestas por la línea aérea y que la devolución de las tasas aeroportuarias e impuestos dependerán de cada línea aérea, que el pasajero debe informarse respecto del seguro asistencia en viaje haciendo además referencia a los documentos que los pasajeros deben portar tratándose de adultos o menores de edad, debiendo encontrarse dichos documentos vigentes, en perfecto estado y con más de seis meses anteriores al vencimiento; correspondiendo consultar a cada embajada o consulado sobre los requisitos o condiciones especiales de ingreso en la época programada para el viaje, en cuanto al derecho a retracto se indica que en las ventas realizadas a través de Contact Center y en www.viajesfalabella.cl no aplica el derecho retracto establecido en la ley 19.496 para compras realizadas por medios electrónicos o comunicación a

f. retento / 26

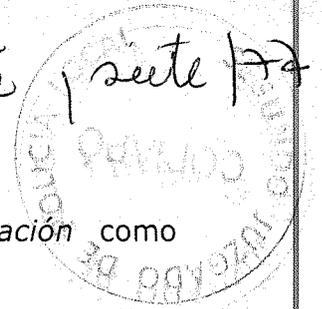


distancia. En la última hoja el documento contiene un párrafo que señala: "IMPORTANTE: Este documento no es el detalle del Servicio Solicitado. No constituye la confirmación de lo que ahí se indica, para ello se requiere el comprobante de pago. Al pagar, se declara conocer y aceptar los términos y condiciones indicados en este detalle de servicio, así como la veracidad de los datos personales de los pasajeros individualizados."

QUINTO: Que, el denunciado rindió de fojas 48 en adelante la confesional de don **LUIS HERNAN LEDESMA GALLEGUILLOS**, quien al responder las posiciones que contiene el pliego de posiciones agregado a la causa a fojas 31 señaló: Que efectivamente contrató con la denunciada un paquete turístico para 3 personas con destino a Brasil con salida el 7 de agosto de 2016, que el valor de dicho paquete ascendió a la suma de \$1.977.665, que pagó la suma de \$1.000.000 en dinero efectivo y el resto en cuotas, y que efectivamente firmó ante un ejecutivo en todas sus hojas un documento denominado "carta de confirmación" solicitándole sin embargo al ejecutivo le aclarara algunos puntos relacionados con la posibilidad de cambiar la fecha de viaje ante cualquier imprevisto que impidiera el viaje en la fecha programada, que efectivamente la carta de confirmación señala que los boletos aéreos y los programas terrestres no admiten cambios ni devoluciones, pero que el párrafo que se refiere a esta materia es más extenso y poco claro para ambas partes. Que efectivamente su deber era leer el documento y lo hizo e incluso solicitó una cámara para grabarlo ya que tenía dudas en firmar pero la ejecutiva en todo momento le manifestó que ante un imprevisto podía efectuar el cambio de fecha ya que después de la expresión "no se puede cambiar" se leía "sin embargo"; que efectivamente al firmar el documento aceptó las cláusulas que éste contenía pero siempre con la duda en cuanto a los cambios de fecha, la que le fue aclarada por la ejecutiva. Que no es efectivo que no se haya informado responsablemente, por el contrario varias veces solicitó información en cuanto a su duda respecto al cambio de fecha, que no encuentra que sea excesivo lo que demanda a título de daño moral y que no es efectivo que con la demanda solo busque un beneficio económico.

SEXTO: Que el Tribunal ordenó a la demandada acompañar en forma íntegra el documento denominado "carta de confirmación" lo que se cumplió a fojas 60, agregándose el documento de fojas 50 a fojas 59, haciendo presente entonces el apoderado de la demandada que el documento acompañado corresponde al "detalle de servicio N° 2607313 y condiciones Generales de Viaje" el que fue rubricado en cada una de las hojas por el denunciante, que una vez efectuado el pago del servicio, el mencionado

f. Petuto y siete 177



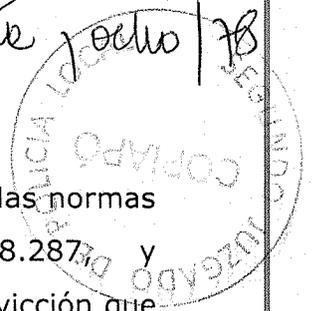
documento toma internamente la denominación *carta de confirmación* como aparece y se desprende de la ultima hoja de documento.

SEPTIMO: Que, con la denuncia de fojas 12 y siguientes y su contestación de fojas 32 y siguientes se encuentra acreditado en autos, que don **LUIS HERNAN LEDESMA GALLEGUILLOS** el día 7 de marzo de 2016 contrató con Viajes Falabella un paquete de turismo a Brasil entre los días 5 al 11 de agosto de 2016, pagando en dicho acto por el viaje la suma de \$1.977.665, con \$1.000.000 al contado y el saldo de \$977.645 con la tarjeta CMR Falabella.

OCTAVO: Que, también se encuentra acreditado en autos con los documentos agregados a la causa y que se han analizado en los considerandos respectivos, así como con la presentación efectuada por el apoderado de la denunciada a fojas 60, que don **LUIS HERNAN LEDEZMA GALLEGUILLOS** al contratar los servicios de la empresa Viajes Falabella para realizar el viaje referido en el considerando precedente, firmó y aceptó las condiciones generales del programa turístico contratado, el que una vez pagado el monto del servicio pasó a denominarse "*carta confirmación*" empeciéndole desde ese momento todas las condiciones establecidas en el documento, incluidas aquellas a que hace referencia el párrafo denominado **Política de Cambios y Devolución** la cual igualmente establece que los servicios incluidos en el programa no permiten cambio ni devolución por parte de los proveedores, agregando más adelante, que sin embargo cualquier devolución total o parcial que realice el proveedor por los servicios que no hayan sido utilizados se entregaran al cliente de forma posterior, una vez descontadas las multas impuestas.

NOVENO: Que, es un hecho de la causa y así lo ha reconocido la denunciada, que la totalidad de los servicios contratados **no fueron utilizados** por el denunciante por un hecho absolutamente ajeno a la voluntad de este último, dando cuenta a la empresa del imprevisto que le impedía con una antelación de a lo menos dos semanas a la fecha programada para el viaje, por lo que conforme a lo señalado en la carta confirmación, éste se encuentra en la situación de excepción a que se ha hecho referencia en el considerando anterior por lo que correspondía que previo los descuentos de las multas fijadas por el proveedor le fueran devueltos los montos pagados por los servicios no utilizados, esto es, pasajes, hotelería, city tours y asistencia en viaje.

f. retuete y octo / 78



DECIMO: Que, apreciando el Tribunal los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica tal como lo establece el artículo 14 de la ley 18.287 y atendido lo expuesto en la clausula precedente, ha llegado a la convicción que la denunciada con su accionar incurrió en infracción al artículo 12 de la ley 19.496 que establece que comete infracción aquel proveedor que no respeta los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio y al artículo 23 de la misma ley que señala, que igualmente comete infracción a la ley 19.496 aquel 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, medida del respectivo bien o servicio, y por lo mismo corresponderá que sea sancionado.

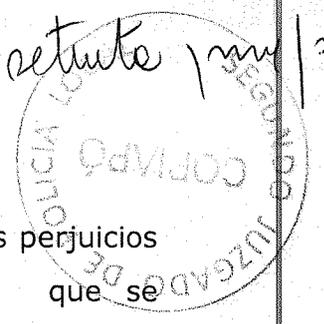
II.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL.

DECIMO PRIMERO: Que, el actor por el primer otrosi del libelo de fojas 12 y fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional demandó civilmente a **VIAJES FALABELLA LTDA.** a quien vuelve a individualizar, solicitando sea condenada al pago de **\$2.700.000** por concepto de **daño emergente** constituido por el valor del servicio contratado más un avance de **\$2.000.000** pagadero en 36 cuotas iguales y sucesivas de **\$79.500** mientras que por **daño moral** solicitó el pago de **\$1.000.000** constituido por la carga emocional que debió soportar junto a su grupo familiar con quienes había programado por años el viaje que se frustró, con expresa condena en costas.

DECIMO SEGUNDO: Que, al contestar el apoderado de la demandada la acción indemnizatoria deducida en contra de su representada en lo principal de la minuta de contestación agregada a fojas 32 y siguientes solicita su rechazo reiterando los fundamentos vertidos al momento de contestar la denuncia infraccional.

DECIMO TERCERO: Que, habiéndose acreditado de conformidad a la prueba rendida y analizada en autos, los presupuestos fácticos de la infracción denunciada, nace como corolario el derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales contemplados en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496.

f. actante 1 mm / 79



DECIMO CUARTO: Que para acreditar la existencia y cuantía de los perjuicios materiales demandados el actor acompañó los documentos que se encuentran agregados de fojas 3 a fojas 5, de fojas 6 a fojas 7, a fojas 10 y a fojas 11. Del análisis de dichos documentos se desprende que el denunciante pagó con fecha 7 de marzo de 2016 la suma de **\$1.977.665** por un servicio turístico que no utilizó, naciéndole el derecho según consta de la carta de instrucciones, que dicha suma le sea devuelta en su totalidad previo el descuento de las multas correspondientes.

DECIMO QUINTO: Que, en cuanto al daño moral demandado, a pesar de ser un menoscabo de un bien puramente personal no susceptible de evaluación o económica, para ordenar su reparación debe establecerse la existencia del mismo por cualquier de los medios probatorios que establece nuestra legislación, aún por presunciones, de las que los sentenciadores pueden hacer uso si fuere necesario. Que basta a este respecto con ponerse un momento en el lugar del demandante para entender el padecimiento psíquico que debió sufrir al ver frustrada las expectativas de realizar junto a su familia un viaje al extranjero largamente planificado por un hecho que él no provocó y del que oportunamente dio cuenta a la denunciada solicitándole alguna alternativa de solución.

DECIMO SEXTO; Que, el monto de la indemnización del daño moral se determinar en lo resolutivo de la sentencia sobre la base de la prudencia y la equidad, de manera que el perjudicado tenga una reparación racionalmente equivalente.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12; 23; 24 todos de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 2314 y 2316 del Código Civil

SE RESUELVE:

1º Que, **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 12 por don **LUIS HERNAN LEDESMA GALLEGUILLOS**, cedula de identidad N° 13.016.529-k, operador, domiciliado en calle Caburgua N° 1179, Villa Aruco, Comuna de Copiapó, y en consecuencia **SE CONDENA** a la denunciada **VIAJES FALABELLA**, representada legalmente por don **CARLOS MIRANDA**, ambos domiciliados en calle Maipú N° 110, Piso 2 (Mall) y también en calle Yumbel N° 557, Copiapó, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, según el valor de la Unidad

ff. oculto / 80
POLICIA LOCAL DE COPIAPO
SEGUNDO JUZGADO

Tributaria Mensual a la fecha efectiva del pago por haber incurrido en infracción a los artículos 3 letra b) y e), 12, y 23 de la ley 19.496. Si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de 5 días hábiles a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada o quien lo subroge o reemplace en sus funciones, por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que **SE ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don **LUIS HERNAN LEDESMA GALLEGUILLOS** solo en cuanto se **CONDENA** a la demandada **VIAJES FALABELLA** representada legalmente por don **CARLOS MIRANDA** o por quien lo subroge o reemplace en sus funciones, a pagar al demandante por concepto de **daño emergente** la suma de **\$1.977.665 (un millón novecientos setenta y siete mil seiscientos sesenta y cinco pesos)** de la cual deberán descontarse las multas que fueran procedentes según liquidación que será puesta en conocimiento del tribunal conjuntamente con el pago de la suma que se debe restituir

3° Que, **SE CONDENA** igualmente a la demandada **VIAJES FALABELLA** representada legalmente por don **CARLOS MIRANDA** o por quien lo subroge o reemplace en sus funciones al pago de **\$1.000.000 (un millón de pesos)** por concepto del daño moral que la situación le provocó al demandante.

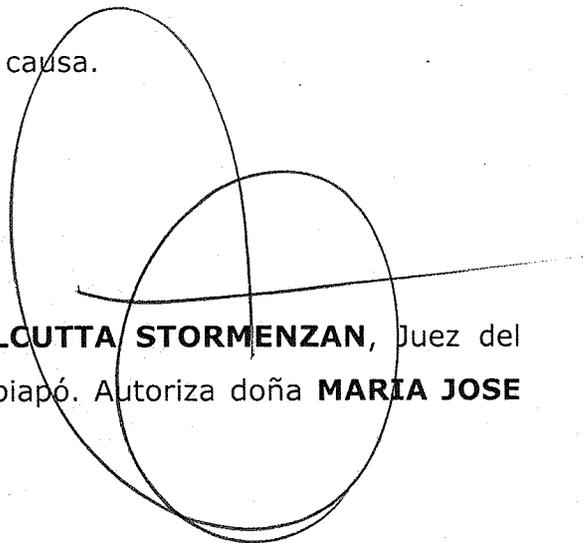
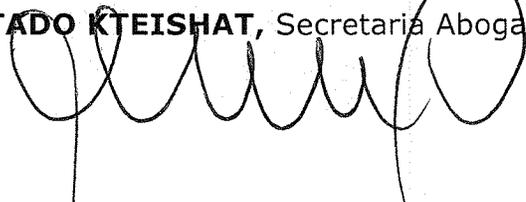
4° Que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 19.496, las cantidades expresadas deberán pagarse debidamente reajustadas según la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que el pago ordenado se haga efectivo.

5° Que, cada parte pagará las costas de la causa.

NOTIFIQUESE.

Rol N° 703 / 2017.

Sentencia dictada por doña **MONICA CALCUTTA STORMENZAN**, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT**, Secretaria Abogado



C.A. de Copiapó

Copiapó, dieciséis de noviembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos noveno, décimo, décimo tercero, décimo cuarto, décimo quinto y décimo sexto, que se eliminan.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y ADEMÁS PRESENTE:

PRIMERO: Que por sentencia de fecha diecisiete de julio del año en curso, doña Mónica Calcutta Stormenzan, Juez del Segundo de Policía Local de Copiapó, resolvió:

1.- Acoger la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 12 por don Luis Ledesma Galleguillos y en consecuencia se condenó a la denunciada Viajes Falabella, al pago de una multa de cinco unidades tributarias mensuales, por haber incurrido en infracción a los artículos 3 letra b) y e), 12, y 13 de la ley 19.496.

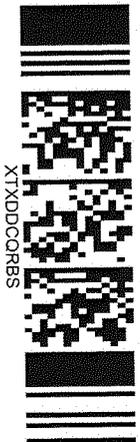
2.- Acoger la demanda de indemnización de perjuicios deducida por el denunciante ya mencionada en el numeral anterior y condenar a la demandada Viajes Falabella, a pagar al demandante por concepto de daño emergente la suma de \$1.977.665, de la cual deberán descontarse las multas que fueran procedentes según liquidación que será puesta en conocimiento del tribunal conjuntamente con el pago de la suma que se debe restituir.

3.-Se condena a Viajes Falabella al pago de la suma de \$1.000.000.- por concepto de daño moral.

4.- Que conforme al artículo 27 de la ley 19.496, las cantidades expresadas deberán pagarse debidamente reajustadas.

5. Que cada parte pagará sus costas.

SEGUNDO: Que a fojas 183 don Sergio Gallardo Aguilera en representación de la denunciada y demandada Viajes Falabella Limitada,



deduce recurso de apelación dando diversos argumentos de hecho como de derecho, pidiendo:

1.- Se absuelva a Viajes Falabella Limitada, de la multa impuesta y en subsidio se rebaje esa sanción al mínimo de lo establecido por la ley o la que esta Corte estime en derecho;

2.- Que se rechace la demanda, absolviendo al demandado del pago de toda indemnización, en subsidio, se rebaje la suma de indemnización de perjuicios a las sumas que este Tribunal de Alzada estime en derecho.

TERCERO: Que la presente causa se inició por denuncia y demanda interpuesta por don Luis Ledesma Galleguillos en contra de Viajes Falabella, quien indicó que el 7 de marzo de 2016, adquirió de la demandada un paquete turístico para 3 personas para Buzios- Brasil, cuyo valor ascendió a \$1.997.665 y que tenía como fecha de inicio el día 5 de agosto de 2016.

El señor Ledesma Galleguillos sostiene que antes de la fecha del viaje, se comunicó con una de las empleadas de la demandada para reprogramarlo ya que por asuntos laborales no podía viajar en la fecha contratada.

Sostiene que al comprar el paquete turístico le consultó a la vendedora doña Paula Orella Luna, si existía algún problema para cambiar la fecha de viaje por motivos laborales y de salud, y que la ejecutiva en forma reiterada le señaló que sí podía cambiar la fecha por esos motivos siempre que avisara con dos o más semanas de anticipación y que una vez dada esa respuesta, firmó el contrato turístico.

Dice se acercó a Viajes Falabella con antelación al inicio del viaje, para reprogramarlo, dado que por motivos laborales no podría hacerlo en el día 5 de agosto de 2016, y que se le respondió que el contrato no permitía ni cambios ni devoluciones.

CUARTO: Que el documento de fojas 50, acompañado por la denunciada y demandada, denominado Detalle de Servicios, consta en



su numeral tercero, bajo el párrafo denominado Política de Cambio y Devolución lo siguiente:

“Que los servicios incluidos en el programa no permiten cambios ni devolución por parte de los proveedores.

Sin embargo, cualquier devolución total o parcial que realice el proveedor, por los servicios que no hayan sido utilizados, se entregarán al cliente en forma posterior y una vez descontadas las multas impuesta por los proveedores. Si el programa fue pagado con tarjeta CMR u otra tarjeta bancaria, el cliente deberá continuar pagando las cuotas pactadas.”

Que ese documento en todas sus páginas fue debidamente firmado por el denunciante y demandado civil, como consta de la confesión que prestó en juicio y del propio documento.

QUINTO: Que el artículo 3° letra b) de la ley 19.496 establece el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes.

Es del caso asentar el hecho que el denunciante y demandado al firmar el documento que se mencionó en la consideración precedente supo que no era posible algún cambio o devolución del valor del paquete turístico, por lo cual, infracción alguna ha podido cometer la demandada al respecto, dado que el actor sabía con la debida información de la imposibilidad de alterar el contrato sea cambiando la fecha de inicio del viaje o la devolución del dinero.

Que respecto de la frase que aparece al final de la política de cambio y devoluciones, esto es, donde se dice:

“Sin embargo, cualquier devolución total o parcial que realice el proveedor, por los servicios que no hayan sido utilizados, se entregarán al cliente en forma posterior y una vez descontadas las multas impuesta por los proveedores”, ello es eventual y depende de



las devoluciones que autorice a devolver al pasajero por parte de la línea aérea, el transporte terrestre y los servicios hoteleros.

SEXTO: Que el artículo 50 letra c) de la ley 19.496 en su inciso segundo señala: "En su comparecencia las partes podrán realizar todas las gestiones procesales destinadas a acreditarse la infracción y a probar su derecho", lo que se condice con la norma del artículo 1.698 del Código Civil.

SÉPTIMO: Que correspondía a la parte demandante demostrar la veracidad de sus afirmaciones, en particular, lo referido a la negligencia atribuida al demandado y los perjuicios ocasionados, sin que la misma haya podido probar sus asertos conforme al artículo 1698 del Código Civil, ya que de conformidad a la prueba rendida, solo puede establecerse que el contrato, materia de autos, fue leído y firmado por el denunciante y demandante, y en el mismo se establecía que no se permitía ni cambio ni devoluciones del paquete turístico.

El propio señor Ledesma firmó el contrato donde estaba estipulada esa cláusula, lo que además, confesó al responder las preguntas 4 y 6 y en las posiciones 7 y 8 dijo que declaró conocer y aceptar las condiciones establecidas en el documento que rola a fojas 50.

OCTAVO: Que las afirmaciones hechas por el denunciante y demandante civil en orden que se le habría aseverado que era posible cambiar la fecha de inicio del viaje, con una antelación de a lo menos dos semanas de aviso, no son más que meras afirmaciones carentes de todo sustento probatorio.

NOVENO: Que no puede observarse que la denunciada y demandada civil haya infringido las normas de los artículo 3°, 12 y 23 de la ley 19.496, ni por ende, le haya podido ocasionar perjuicios al actor, apreciando ésta Corte al efecto la prueba rendida, conforme a las reglas de la sana crítica, por lo que sólo cabe absolver a Viajes Falabella Limitada de las infracciones ya mencionadas de la ley 19.496.



DÉCIMO: Que no habiéndose acreditado de conformidad a la prueba rendida y mencionada en el fallo apelado, los presupuestos fácticos de la infracción denunciada, no puede desprenderse que exista el derecho a la reparación e indemnización de todos los daños materiales y morales contemplados en el artículo 3° de la Ley 19.496, por lo que ha de rechazarse en todas sus partes, la demanda civil en lo referido a la indemnización por daño emergente y de daño moral.

Por estas consideraciones y visto, además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, 3, 12, 23 y 50 de la Ley N° 19.496 y 32 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante Juzgados de Policía Local, **SE DECLARA:**

I.-Que se **REVOCA** la sentencia apelada de fecha diecisiete de julio de dos mil diecisiete, escrita a fojas 67 y siguientes, y **en su lugar se declara, que SE RECHAZA** la denuncia infraccional de lo principal de fojas 12 y la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la misma presentación y se **CONFIRMA** en la parte que dispuso que cada parte pagará sus costas.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Ministro Pablo Bernardo Krumm de Almozara.

Rol N° Policía Local-40-2017



En Copiapó, dieciséis de noviembre de dos mil diecisiete, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

Mirta Angelica Lagos Pino
Ministro
Fecha: 16/11/2017 09:57:23

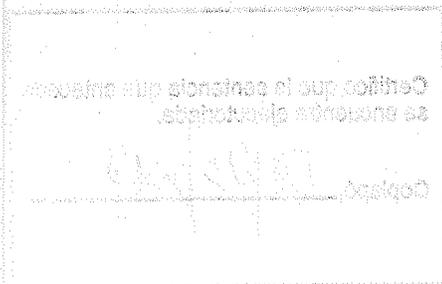
Pablo Bernardo Krumm de Almozara
Ministro
Fecha: 16/11/2017 09:57:23

Francisco Fernando Sandoval Quappe
Ministro
Fecha: 16/11/2017 09:57:24



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Copiapó integrada por los Ministros (as) Mirta Lagos P., Pablo Bernardo Krumm D., Francisco Sandoval Q. Copiapo, dieciséis de noviembre de dos mil diecisiete.

En Copiapo, a dieciséis de noviembre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



[Handwritten signature]



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.