

**Proceso Rol N° 13.765-5-2016**  
**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

**Las Condes, siete de marzo de dos mil diecisiete.**

**VISTOS:**

A fs.17 y siguientes don **Gastón González Olazabal**, administrativo, domiciliado en calle El Dante N° 4.200, depto. 510, Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Viajes Falabella Ltda.**, representada por don Claudio Cruz, ambos domiciliados en Avda. Kennedy N° 5413, 3° Nivel, Mall Parque Arauco, por supuestas infracciones a lo dispuesto en Ley N° 19.496, en que habría incurrido la denunciada, en la prestación del servicio de agencia de viajes, fundado en los siguientes antecedentes:

1) Que, habría contratado por intermedio de la denunciada, la adquisición de dos pasajes aéreos ida y regreso, entre las ciudades de Santiago y Bangkok, para él y su novia, ya que se encontraban inscritos en el programa Novios Falabella, oportunidad en que se habría establecido con la agencia el día 14 de junio de 2016, que el valor era de 1,407 US\$ por persona, incluido el monto cobrado por la agencia, debiendo efectuarse la reserva mediante la entrega de cheque en garantía dentro del plazo de 24 horas.

2) Que, con fecha 15 de junio de 2016, al concurrir su novia doña María José Saldes, a entregar el cheque en garantía y formalizar la reserva, la empresa denunciada no habría respetado el precio ofrecido aumentando el valor, por lo que el cheque de respaldo debió ser girado por la suma de \$ 2.496.282.-; equivalente a US\$1,778 dólares por cada pasaje a un tipo de cambio de \$ 702 por dólar; que no obstante efectuar el reclamo correspondiente, la empresa le habría señalado que los valores habrían cambiado en relación a lo cotizado, tanto en el valor de los pasajes como en el tipo de cambio.

Por las razones señaladas, estima que la empresa denunciada ha incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 18 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos y condiciones en que fue ofrecido el servicio y el precio publicitado, por lo que solicita se le condene al máximo de la multa que establece la Ley, y a pagar una indemnización

de perjuicios ascendente a la suma de \$ 389.409.- por concepto de daño emergente, correspondiente al mayor valor pagado por los pasajes y la suma de \$ 2.496.282.- por daño moral; más intereses, reajustes y costas; **notificándose las acciones a fs. 41.**

A **fs.90** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del parte denunciante y demandante y del apoderado de la parte denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo de la sentencia.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

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

#### **a) En cuanto a la Excepción de Falta de Legitimación Activa:**

**PRIMERO:** Que, a fs. 80 la parte de Viajes Falabella Ltda., formula como alegación la falta de legitimación activa de don Gastón González Olazabal, toda vez que quien habría efectuado el pago y suscrito el contrato, aceptando los términos del mismo con fecha 15 de junio de 2016, habría sido doña María José Saldes, novia del actor, y que por consiguiente, sería ella la titular de la acción ejercida y no el Sr. González.

**SEGUNDO:** Que, la legitimación activa de la parte denunciante y demandante, debe entenderse en este caso necesariamente en relación a su condición de consumidor, atendiendo a la definición del artículo 1 de la Ley N° 19.496 que señala que son: **“Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores”**; que, atendido que el Sr. González era destinatario final del servicio contratado con la agencia querellada, se considera consumidor al amparo de la norma transcrita, por lo que es titular de las acciones y derechos que en dicha calidad detenta debido a la relación de consumo con Viajes Falabella Ltda., encontrándose legitimado para ejercer las acciones en estos autos, debiendo rechazarse la alegación opuesta por Viajes Falabella Limitada.

**b) En el aspecto infraccional:**

**TERCERO:** Que la parte querellante, sostiene que Viajes Falabella Ltda., habría vulnerado lo dispuesto en la Ley N° 19.496, toda vez que no habría respetado los términos en que habría ofrecido el servicio, al cobrar un precio superior al de la cotización, que debía mantenerse vigente durante 24 horas desde su formulación, y que no obstante al garantizar la reserva de dos pasaje aéreos ida y regreso entre las ciudades de Santiago y Bangkok dentro de dicho plazo, se habría cobrado un precio superior y modificado el tipo de cambio del dólar informado al cotizar; lo que le habría ocasionado perjuicios debido al mayor precio cobrado.

**CUARTO:** Que, la parte querellada en su defensa a fs.80, niega los hechos en que se sustentan la denuncia y demanda de autos y solicita su rechazo; señalando que no sería procedente la devolución del dinero, puesto que el correo electrónico en que consta el detalle del negocio, señalaría claramente que la cotización del paquete turístico era sólo válida para ese día, correspondiente al día 14 de junio de 2016; y que la variación habría obedecido únicamente al tipo de cambio y no a un aumento de precio como lo señala por el actor.

**QUINTO:** Que, la parte querellante y demandante a fin de acreditar sus alegaciones acompañó los siguientes antecedentes probatorios: **1)** De fs.1 a 4 rola correo electrónico de cotización de dos pasajes aéreos ida y regreso entre las ciudades de Santiago y Bangkok; **2)** A fs.5 rola solicitud de ingreso en caja y fotocopia de cheque por la suma de \$ 2.496.282.- a nombre de Viajes Falabella Ltda.; **3)** A fs.6 rola detalle de servicio; **4)** A fs.7 y ss. rolan condiciones generales de prestación de Servicio Viajes Falabella S.A.; **5)** A fs.11 rola copia de cédula de identidad del actor; **6)** A fs.12 y siguientes rola set de correos electrónicos intercambiados entre las partes y **7)** A fs.15 rola carta de respuesta de Viajes Falabella a reclamo formulado; documentos que no fueron objetados de contrario.

**SEXTO:** Que, la parte querellada en apoyo de su defensa, acompañó los antecedentes que rolan a fs. 42 y siguientes, consistentes en set de correos electrónicos entre las partes ( fs.42 a 56 y de fs.73 a 78); y solicitud de ingreso en caja y fotocopia de cheque por la suma de \$2.496.282.- a nombre de Viajes Falabella Ltda., detalle del servicio y

condiciones generales de prestación de Servicio Viajes Falabella S.A ( fs. 57 a 69); que no fueron objetados.

**SÉPTIMO:** Que, del mérito del correo electrónico que rola a fs.3, fluye que el día 14 de junio de 2016 el denunciante solicitó a la ejecutiva de ventas de Viajes Falabella Ltda., doña Paula Fita, efectuar la reserva de dos pasajes aéreos para los siguientes tramos: **1) Sao Paulo – Bangkok ida y regreso, vía Qatar Airlines, por la suma de US\$ 974 cada uno,** con tasas y cargos incluidos; y **2) Santiago – Sao Paulo vía Latam, ida y regreso por la suma de US\$ 334 cada uno,** con tasas y cargos incluidos; que en respuesta a esta solicitud, se le informa por esta misma ejecutiva que es posible hacer la reserva, pero que tendría un costo adicional de 19 dólares por persona por concepto de cargo de agencia, por lo que el valor total de los pasajes por persona sería US\$ 1,407; sin que exista constancia en el documento señalado que se hubiera fijado el tipo de cambio o el valor en pesos de los pasajes.

**OCTAVO:** Que, consta de los documentos agregados de fs. 6 a 10 vuelta, que al momento en que se concretó la reserva con fecha 15 de junio de 2016, el precio de los pasajes, más seguro de asistencia en viaje para dos personas, fue valorizado en la suma de \$ 2.496.282.-, entregándose cheque en garantía por esa suma de conformidad a la estipulado en la declaración y autorización de carta de confirmación novios ( fs.10); y que de acuerdo a correo electrónico que rola a fs.12 vuelta y fs.13, la cantidad cobrada correspondía a los siguientes conceptos : **1) Vuelo Qatar Airlines:** \$805.920.- valor de la tarifa aérea y \$ 41.505 valor de tasa de embarque, ambos al día 15 de junio de 2016, más la suma de \$73.008.- por impuesto aéreo Viajes Falabella; **2) Vuelo Latam Airlines:** \$ 170.430.- valor de tarifa aérea y \$ 46.396.- valor tasa de embarque, al 15 de junio de 2016; más la suma de \$ 14.040.- por impuesto aéreo Viajes Falabella; sumando además, las cantidades de \$ 84.942.- por concepto de seguro de asistencia en viaje y \$ 11.900.- por la comisión de la agencia ( valores todos por persona) señalando que se habría aplicado el tipo de cambio de \$ 702 por dólar, vigente al día 15 de junio de 2016.

**NOVENO:** Que, consta del documento que rola a fs.6, que y contiene el detalle del servicio, que los vuelos reservados el día 15 de junio de 2016 por la agencia corresponden a los que habría seleccionado el actor en correo electrónico de 14 de junio de 2016 (fs.3); y que en relación a la tarifa cobrada por los pasajes aéreos, se desprende de la comparación y análisis de los documentos acompañados al proceso, que los valores de la tarifa aérea consignada en el correo de fs. 3 y la que constan en el

correo electrónico de fojas 12 vuelta y 13, aplicando el tipo de cambio de \$ 702 por dólar, se incrementó en el tramo entre Sao Paulo -Bangkok - Sao Paulo de US \$ 974 a US\$ 1.311, manteniéndose el valor de la tarifa para el tramo Santiago - Sao Paulo -Santiago; que, en consecuencia apreciando los antecedentes aportados de conformidad a las reglas de la sana crítica, se concluye que la parte querellada no habría respetado los términos en que se efectuó la oferta del servicio de acuerdo a lo informado por la ejecutiva de Viajes Falabella doña Paula Fita, en correo electrónico que rola fs.3, en que acepta efectuar la reserva, agregando el valor únicamente los gastos por servicio de agencia, que aumentaría en 19 dólares por persona el costo total de los pasajes, señalando que el precio alcanzaría a US\$ 1.407 por persona; tarifa que no se habría respetado al momento de efectuar la contratación, sin que se haya acreditado por la querellada, que se le hubiera informado al actor en su oportunidad, que la tarifa era susceptible de cambio al día siguiente en que se concretaría la reserva, acogándose la querrela infraccional.

**DÉCIMO:** Que, en relación la variación del tipo de cambio que alega el actor, en cuanto a que se habría cotizado a \$ 688,34 por dólar y no a \$702, como en definitiva se valorizó la tarifa en pesos por la parte demandada; cabe señalar que al momento de solicitar la reserva de los vuelos respectivos ( fs.3), el valor de cada pasaje para su respectivo tramo estaba fijado en dólares, sin haberse expresado el tipo de cambio vigente en ese momento, por lo que no existirían elementos que permitan dar por acreditado que la parte querellada haya informado al actor, antes de la contratación de los pasajes, un determinado tipo de cambio, constando únicamente que el día en que se concretó la reserva se le indicó que el cambio de dólar a pesos era de \$702; razón por la cual se desestimará dicha pretensión.

**UNDÉCIMO:** Que, en mérito de lo señalado en las consideraciones anteriores, el sentenciador concluye que la denunciada Viajes Falabella Limitada, es responsable de infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos y condiciones bajo las cuales debía prestar el servicio al cobrar un precio superior al ofrecido, debiendo acogerse la querrela de fs.17.

**c) En el aspecto civil:**

**DUODÉCIMO:** Que, la parte de don Gastón González Olazabal a fs. 17 y siguientes, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en

contra de Viajes Falabella Limitada, solicitando sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño emergente ascendente a la suma de \$ 389.409.- correspondiente al mayor valor cobrado por la tarifa de dos pasajes aéreos; y la cantidad de \$ 2.496.282.- por daño moral.

**DÉCIMO TERCERO:** 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 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 CUARTO:** Que, tratándose de las indemnizaciones solicitadas, el demandante ha acreditado la pérdida patrimonial correspondiente al mayor valor pagado por los pasajes, en relación a la cotización extraída de la página web de la demandada, como se detalla en el considerando noveno, regulándose prudencialmente dicha indemnización en la suma de \$380.000.- .

**DÉCIMO QUINTO:** Que, la suma señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de mayo del año 2016, mes anterior a la infracción, y el mes precedente a aquel en que se pague definitivamente dicha indemnización.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, respecto del daño moral, deberá desestimarse por no haberse justificado su monto y procedencia, lo que deberá siempre ser acreditado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 inciso final de la Ley N° 19.496 que señala: “ **Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2º de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados**”.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la excepción de Falta de Legitimación Activa.

b) Que, acoge la querrela de fs. 12 y se condena a **Viajes Falabella Limitada** representada por don **Roberto Sepúlveda Núñez**, y se le condena a pagar una multa equivalente en pesos a **15 UTM (quince unidades tributarias mensuales)** por ser autora de infracción a los artículos 3 letra b) y 12 de la Ley 19.496.

c) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs.17 y siguientes por **Viajes Falabella Limitada** representada por don **Roberto Sepúlveda Núñez** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$ 380.000.-** por concepto de daño emergente, reajustada en la forma señalada en el considerando décimo quinto 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 del representante legal de la infractora si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día 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.**

**PROVEYÓ DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez**  
**XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria**

