



MUNICIPALIDAD
Rancagua

2° Juzgado de Policía Local de Rancagua

RANCAGUA, veintiocho de diciembre de dos mil quince.

CAUSA ROL: 116.707.-

VISTOS.

Que a fojas 14 de autos, se dedujo Denuncia Infracional por infracción a la ley 19.496, deducida por don Miguel Ortiz Sarkis Director Regional del SERNAC, en contra del proveedor Agencia de Viajes siglo XXI, representada legalmente por don Héctor Gueren Campos, ambos con domicilio en German Riesco esquina Plaza de Los Héroes, Edificio Plaza Oriente, local 110, primer piso, Rancagua.

A fojas 21 de autos; El Tribunal tiene por interpuesta denuncia por infracción a la ley sobre protección de los derechos del consumidor.

A fojas 37 de autos; don Guillermo Terán De la Paz, presente demanda civil de Indemnización de Perjuicios en contra del proveedor Agencia de Viajes siglo XXI, representada legalmente por don Héctor Gueren Campos.

A fojas 41; El Tribunal tiene por interpuesta demanda por infracción a la ley sobre protección de los derechos del consumidor

A fojas 80. Comparendo de Contestación, Conciliación y Prueba, asisten don Benigno Guillermo Terán De la Paz demandante de autos, don Reynaldo Barrueto Pérez, abogado en presentación del proveedor y en rebeldía del Sernac. La parte demandante civil ratifica su demanda, la parte demandada y denunciada contesta por escrito ambas acciones. Se llama a las partes a conciliación, no lográndose Prueba documental se rinde por ambas partes. Prueba testimonial no se rinde.

A fojas 81; cítese a las partes a oír sentencia.

A fojas 92 se solicita medida para mejor resolver.

A fojas 99 se efectúa comparendo indagatorio producto de la medida para mejor resolver con asistencia de apoderado de Sernac, como del proveedor, tomándose declaración a don Héctor Gueren Campos

A fojas 100 se cita nuevamente a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

En cuanto a la parte infracional

PRIMERO: Que, fojas 14 de autos, se dedujo Denuncia Infracional por infracción a la ley 19.496, presentada por don Miguel Ortiz Sarkis, Director Regional del SERNAC, en contra del proveedor Agencia de Viajes Siglo XXI, representada legalmente por don Héctor Gueren Campos, ambos con domicilio en German Riesco esquina Plaza de Los Héroes, Edificio Plaza Oriente, local 110, primer piso, Rancagua. Fundado en que don Guillermo Terán De la Paz, en su calidad de consumidor hace 15 años de la empresa proveedora de servicios de la Agencia de Viajes Siglo XXI, a finales del año 2011, se propuso viajar junto a su familia a pasar las fiestas de fin de año en el extranjero, particularmente en Colombia en casa de familiares en ese país. Aprovechando dicho viaje y estadia en el extranjero decide contratar, desde Chile un paquete turístico de Colombia a Costa Rica para él y su familia que



I. MUNICIPALIDAD
Rancagua

2º Juzgado de Policía Local de Rancagua

horas. La cual no tenía ni él ni su familia, ya que la agencia no le informó de esta circunstancia. De esta manera el proveedor habría infringido el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496 como es el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos, unidos a la infracción del artículo 12 y 23 del mismo origen. Es el caso que dentro de lo que le señala el denunciante, la empresa proveedora no habría cumplido con lo contratado, y por lo mismo corresponde de la devolución íntegra de lo pagado producto de los servicios contratados. Sin perjuicio, que hace presente que le fue devuelto por el proveedor una parte del valor, esto es la suma de \$ 1.301.582 que se tendrá en cuenta al momento de resolver ambas acciones. Así, solicita la devolución de \$ 3.180.578. de un presunto pago total de \$ 4.482.160. Más un millón por daño moral., mas interese y reajustes o la suma que U.S. estime, mas costas.

SEGUNDO: A fojas 44 y siguiente Agencia de Viajes Siglo XXI-a través de su mandatario judicial don Reynaldo Barrueto Pérez, contesta la denuncia solicitando su rechazo entre otras razones que no es efectivo que los hechos denunciados hayan alterado o vulnerado en forma algún interés general de los consumidores, sino que por el contrario sería un interés individual del consumidor, que se basa en una presunta infracción al artículo 3 letra.b de la Ley 19.496, toda vez que la agencia no habría entregado información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos. Unido a que la situación de viaje de un chileno desde Colombia con destino a Costa Rica es de manejo muy excepcional para agencias chilenas. Unido a que no existen restricciones por motivo de salud entre Chile y Costa Rica, que no sería obligación de la agencia el informar de esta restricción, ya que la empresa es chilena y el cliente también, y así es responsabilidad de cada pasajero el informarse de la documentación de viaje. Junto a la circunstancia que no se ha probado por Sernac el interés general de los consumidores y por lo mismo sería improcedente la denuncia en su contra.

TERCERO: Que, así la presente causa en cuanto al fondo consiste en determinar la existencia de los hechos denunciados, y a su vez la procedencia de la aplicación de dicha normativa a ellos, y luego la concurrencia de alguna infracción a la ley 19.496 en tales hecho y finalmente la responsabilidad de esta naturaleza allí generada. Para ello el tribunal cuenta con la prueba rendida por las partes y consistente únicamente en los dichos de las partes y documentos agregados a los autos en el comprendo de rigor por la parte denunciada y demandante civil que rolan a fojas 1 a 15 de fojas 22 a 36 y por la parte denunciada y demandada de fojas 52 a 79. Más la declaración del representante legal de la empresa proveedora don Héctor Gueren Campos de fojas 99.

CUARTO: Que, conforme a lo ya referido, se puede tener por acreditado lo siguiente: Que, la parte denunciante don Benigno Guillermo Terán De la Paz contrato en Rancagua, Chile con la agencia de Viajes Siglo XXI un programa vacacional a partir del 5 de Enero de 2012 desde Bogotá, Colombia con destino Costa Rica para cuatro personas que comprendía los traslados aéreos entre estos países, traslados aeropuerto-hoteles- aeropuertos, hoteles con desayunos y algunas comidas, que fue cancelado a la agencia al contado con fechas 5 y 7 de Diciembre de 2011 que ascendió a la suma total de \$ 4.482.160. Que presentado el contratante junto a su grupo familiar el día 5 de Enero de 2012 en el aeropuerto El Dorado de Bogotá, Colombia, no pudieron abordar los viajeros el vuelo puesto que no portaban credencial de vacunación contra la fiebre amarilla que exige Costa Rica a todo pasajeros que aborden en Colombia. Exigencia que no se exige a los chilenos que



I. MUNICIPALIDAD
Rancagua

2° Juzgado de Policía Local de Rancagua

1.000.000. Funda su acción en que el proveedor habría infringido el artículo 3 letra b) en relación con el artículo 12 y 23 de la Ley de Defensa del Consumidor.

QUINTO: Que, en consecuencia corresponde analizar al tenor de la disposición legal citada, lo contratado, la prueba aportada, junto a la conducta de la querellada desplegada, en el sentido si esta se enmarca su actuar dentro del ámbito para hacer efectivo y valido el derecho invocado. Así, debe partir indicándose que el artículo tercero letra b de la Ley 19.496 que dispone que es un derecho del consumidor el tener una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, por su parte el artículo 12 señala que todo proveedor de bienes y servicios estar obligado a respetar los términos condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor de la entrega del bien o la prestación de los servicios. Y el artículo 23 señala que comete infracción el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad peso o medida del bien o servicio.

SEXTO: Que, primero que nada corresponde pronunciarse sobre la legitimación activa como pasiva que podría haber entre la parte denunciante y denunciada, para ello y bajo las máximas de la prueba rendida, especialmente documental y declaración de Fojas 99 del representante de la agencia de viajes Siglo XXI y aplicando la sana crítica para su valoración, que los documentos acompañados no objetados se tendrá por probado que don Benigno Guillermo Terán De la Paz contrato en Rancagua, Chile con la agencia de Viajes Siglo XXI un programa vacacional a partir del 5 de Enero de 2012 desde Bogotá, Colombia con destino Costa Rica para cuatro personas. De manera que se tendrá por demostrada la legitimación, ya sea activa como pasiva respecto de los servicios contratados entre la parte denunciante y la parte denunciada.

SEPTIMO: Que respecto de fondo y para la resolución de esta causa resulta controvertido saber si entre las obligaciones de la agencia de viaje como proveedor del servicio turístico, era su obligación informar sobre las condiciones de ingreso a Costa Rica desde Colombia, país de salida de los servicios contratados; y analizada la prueba y valorados bajo las máximas de la sana crítica, hay certeza jurídica que si bien la agencia de viajes es chilena, y por los mismo las salidas de sus servicios son de Chile a algún país en el extranjero, en este caso como reconoce su representante legal toma la contratación de servicios excepciones como son la salida de un país distinto al de la agencia de viajes, como es Colombia, de manera que la agencia asumió un riesgo al tomar responsabilidades comerciales fuera de Chile, lo cual implica de ésta, tener un conocimiento no sólo comercial, sino que legal del país de destino, debiendo tomar las máximas medidas de seguridad, como son las exigencia de salida como ingreso de un país extranjero a otro. La información de ingreso de personas a un país resulta elemental para la realización y concreción de servicios de turismo, como es este caso de autos, los cuales no se cumplieron en la forma íntegra y completa según lo contratado por la agencia, según el análisis total de la prueba vertida por la denunciante, como denunciada, bajo las máximas de la sana crítica, resultando para este sentenciador probado el hecho basal y constitutivo del reclamo, como es la falta de información, y por lo mismo dan a este sentenciador la certeza para condenar a la empresa denunciada por infracción a la Ley de Defensa del Consumidor en orden a que el proveedor denunciado ha infringido el artículo 3 letra b, en relación con el artículo 12 y 23 de la Ley 19.496..

En cuanto a la Demanda indemnizatoria.



I. MUNICIPALIDAD
Rancagua

2° Juzgado de Policía Local de Rancagua

devolución de lo pagado a título de daño emergente que corresponde a la suma de \$ 3.180.578, más la suma de \$ 1.000.000 por daño moral, o la suma que U.S. fije en justicia valores todos con reajustes intereses y costas.

NOVENO: Que, respecto del daño emergente demandado, tal como se señalara el actor demanda reintegro de la cantidad monetaria pagada por el producto del incumplimiento contractual de la demandada que no le informo las condiciones de viaje entre Colombia y Costa Rica. Así analizada la prueba vertida esencialmente documental no objetada, resulta justo la devolución del valor pagado por el demandante, ya que por la falta de información este se vio privado de cumplir con su familia de los servicios turísticos contratados. Se hace presente tanto por el demandante como por el demandado que del valor total de los servicios que ascendió a \$ 4.482.160, la agencia devolvió la suma de \$ 1.301.582, razón por la cual se accederá a la demanda respecto del monto por daño emergente, debiendo devolver la agencia demandada y proveedora la suma \$ 3.180.578, con intereses y reajustes.

DECIMO: Que, finalmente respecto de los daños morales demandando ascendentes al asuma de \$ 1.000.000 esto serán rechazados, por no acreditarse su existencia a través de los medios probatorios que señala la Ley.

UNDECIMO: Que se ha demandado además por concepto de reajustes e intereses, debiendo señalar respecto de los primeros que este sentenciador accederá a ellos, por cuanto es un hecho público y notorio que la moneda sufre desvalorización en el transcurso del tiempo, de manera que es necesario efectuar una corrección del valor adquisitivo de la misma, a fin de evitar que la víctima reciba una indemnización con moneda desvalorizada y para ello se estará a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, IPC., entre el mes anterior al hecho fundante de la demanda y el mes precedente al pago efectivo de la dicha indemnización, y en cuanto a los intereses, se dará lugar también a esta petición, porque la indemnización se traduce en el pago de una suma de dinero, por lo que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.559 N° 1 del Código Civil, se devengan intereses corrientes desde la fecha del retardo, lo que sólo puede ocurrir desde el momento en que esta sentencia quede ejecutoriada y serán los corrientes para operaciones reajustables.

DUODECIMO: Que de conformidad con los artículos 1.698 del Código Civil incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o estas.

Y VISTO, lo dispuesto en los artículos 1,3,4,10,14,16,19,20, y demás pertinentes de la Ley 18.287; artículos 1,3,4,12,23,24,28,29,30,31,32,33,34,35,36,50 y siguientes de la Ley 19.496; artículos 1545, 1560 1546 y demás pertinentes del Código Civil

SE DECLARA:

I. En cuanto a lo Infraccional.

A.- Que se **CONDENA** a **AGENCIA DE VIAJES SIGLO XXI**, representada legalmente por don Héctor Gueren Campos, ambos con domicilio en ambos con domicilio en German Riesco esquina Plaza de Los Héroes, Edificio Plaza Oriente, local 110, primer piso, Rancagua, **al pago de una multa de 5 U.T.M.**

B.- Si la condenada no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio, en la persona de su representante, la reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria, con una máximo de quince noches



I. MUNICIPALIDAD
Rancagua

2° Juzgado de Policía Local de Rancagua

Gueren Campos respecto del pago del daño emergente demandado ascendente a \$ 3.180.578, con intereses y reajustes.

No se condena en costas a la demandada por no resultan complementa- mente vencida.

Notifíquese, comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor SERNAC VI Región de la presente sentencia, remítase copia, cúmplase y archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por don **MANUEL E. ZUÑIGA PIÑA**, -Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Rancagua. Autoriza doña **SANDRA REYES CAÑETE**, Secretaria Subrogante.

MZP/GSA/CSD



Rancagua, a veintitrés de agosto de dos mil diecisiete.

Vistos:

Se reproduce la sentencia apelada, eliminando, en el apartado A.- de lo resolutivo la frase “en ambos con domicilio” escrita luego de la palabra domicilio y sustituyendo en el penúltimo párrafo de la parte resolutive la frase “resultan completamente-mente” por la frase “resultar completamente”.

Y se tiene en su lugar además presente:

1.- Que como acertadamente lo resuelve el juez de la instancia, es deber de la agencia de turismo denunciada, en su calidad de intermediaria, entregar la información oportuna y veraz al consumidor, obligación que emana de la legislación especial, y que tiene como fundamento la asimetría que existe entre el consumidor y el proveedor. En efecto, en el derecho común, las relaciones contractuales, se rigen por el principio de la autonomía de la voluntad, es decir, cada individuo se preocupa y responde por sus intereses. Sin embargo, la materia tratada obedece a una lógica diversa, ya que en este aspecto el legislador debe abandonar la neutralidad, para favorecer la protección de la parte que se considera más débil, en donde la ley adopta una regla expresamente inversa, la que presupone un desequilibrio de las partes, en donde el oferente posee una clara situación de ventaja cognitiva sobre el producto ofrecido y de ahí nace la obligación y el deber de entregar dicha información, la que por lo demás, debe ser clara en la forma de cómo se debe usar el bien o servicio adquirido.

2.- Que por otro lado, no existe duda alguna – a diferencia de lo alegado por el apelante -, en cuanto a que el Servicio Nacional del Consumidor, posee legitimación activa en la presente causa, ya que éste acciona de conformidad lo previsto en el artículo 58 de la Ley N°19.496, norma que cuando emplea la expresión “intereses generales de los consumidores”, se entiende el interés de la sociedad toda, donde se encuentran tanto los consumidores individualmente considerados, como un grupo de ellos, expresión que resulta más amplia que el de “interés colectivo o difuso” que menciona el artículo



PSPXCEWNVW

50 de la misma ley. El interés general, como concepto, tiende a referirse a la protección de los consumidores en cuanto grupo abstracto de sujetos, donde el servicio precisamente persigue al infractor para obtener una sanción porque su conducta ha afectado el mencionado interés general de los consumidores, al haber infringido alguna norma de la Ley del Consumidor. En síntesis, resulta perfectamente factible que aunque – como en este caso – sea sólo una la persona perjudicada por la infracción, igualmente se vea afectado, por la naturaleza de la falta, el interés general de los consumidores. Por otro lado, sostener la tesis del denunciado, llevaría como consecuencia que se pondría de cargo de los consumidores que demanden de manera individual, el deber de solicitar la responsabilidad infraccional del proveedor, lo cual no resulta aceptable, puesto que implicaría dejar en manos de privados, el cumplimiento de un deber eminentemente público.

3.- Que en cuanto a los reajustes e intereses, por no ser imputable al denunciado y demandado civil la extrema e injustificada tardanza en la dictación del fallo, estos conceptos se devengarán desde que el presente fallo quede ejecutoriado hasta su pago efectivo.

Y visto además lo dispuesto por los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia apelada de fecha veintiocho de diciembre de dos mil quince, corriente a fs. 107 y siguientes, sin costas, con declaración que los reajustes e intereses se devengarán desde que el presente fallo quede ejecutoriado hasta su pago efectivo.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Fiscal Judicial Álvaro Martínez Alarcón.

Rol N° 1-2017.- Policía Local



PSPXCEWNVW

Jorge Luis Fernandez Stevenson
Ministro
Fecha: 23/08/2017 13:46:40

Alvaro Javier Martinez Alarcon
Fiscal
Fecha: 23/08/2017 12:22:20

Alvaro Eduardo Barria Chateu
Abogado
Fecha: 23/08/2017 11:44:15

Hernan Carlos Gonzalez Muñoz
MINISTRO DE FE
Fecha: 23/08/2017 15:34:54



PSPXCEWNVW

Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Rancagua integrada por Ministro Jorge Fernandez S., Fiscal Judicial Alvaro Javier Martinez A. y Abogado Integrante Alvaro Barria C. Rancagua, veintitrés de agosto de dos mil diecisiete.

En Rancagua, a veintitrés de agosto de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



PSPXCEWNVW

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>.