

Proceso Rol N° 18.062-5-2016
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, diecinueve de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS;

A fs.15 don **Sergio Miguel Angel Becerra Pozo**, publicista, domiciliado en calle Orquídeas N° 1181, departamento 401, comuna de Providencia, interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Viajes El Corte inglés**, representado por don Sagrario López, ambos domiciliados en calle Isidora Goyenechea N° 2800, piso 18, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado de conformidad a los siguientes antecedentes:

1) Que, con fecha 15 de noviembre de 2015, habrían adquirido dos pasajes a Miami ida y regreso, finales de la agencia de Viajes el Corte Inglés, que debía realizarse a finales del mes de marzo de 2016; que sin embargo, a comienzos de dicho mes junto a su cónyuge, habrían decidido posponer el viaje, solicitando el cambio de los pasajes para el mes de abril del año 2017, a lo que la empresa habría accedido, cobrando una multa por el cambio de alrededor de \$ 340.000.- por cada pasaje.

2) Que, luego del pago de la multa correspondiente se habría percatado que a pesar las instrucciones dadas a la agencia de viajes demandada, la modificación de las fechas se habría hecho para el mes de abril del año 2016 y no para el año 2017; sin que fueran advertidos por la agencia de lo anterior, por lo que habrían perdido el vuelo.

3) Que, en estas circunstancias habría solicitado junto a su cónyuge alternativas para cambiar los pasajes para realizar el viaje en el año 2017, sin embargo, la única opción entregada habría sido permitirles volar hasta el mes de noviembre del año 2016, lo que no les habría resultado aceptable, debiendo rechazar dicha opción.

Que, en consecuencia estiman que el proveedor denunciado y demandado no habría asumido el error en que habría incurrido al emitir los pasajes para el mes de abril del año 2016 y no para el año 2017 como lo habían solicitado, vulnerando de esta manera lo dispuesto en los

artículos 12 y 23 de la mencionada Ley N° 19.496, solicitando se le condene al máximo de la multa establecida en la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente por concepto de daño emergente a la suma de \$ 985.346.-, por el valor de los pasajes, \$ 658.684.- por el pago de la multa, debido al cambio de los pasajes de la fecha original y la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.47.**

A **fs.32** comparece doña **Aroa Plata Mingorance**, Ingeniero Comercial y doña **Carolina Andrea Paredes Avendaño**, Ingeniero en Administración, ambas en representación de Viajes el Corte Inglés S.A., todos domiciliados en Avda. Isidora Goyenechea N° 2800, piso 18, Las Condes, quienes señalan que la cónyuge del actor doña Bárbara Carrera, con fecha 16 de noviembre de 2015, haciendo uso de un beneficio al que tenía acceso en su calidad de trabajadora de la Agencia de Viajes El Cortés Inglés, habría adquirido dos pasajes de avión con destino a la ciudad de Miami vía American Airlines; que, en relación a lo anterior, sostiene que la regulación de la línea aérea para el tipo de pasaje, como condiciones, que los cambios de fecha se multan con US\$ 300 dólares, más la diferencia de tarifa, que no permitiría el reembolso de dinero y el ticket tendría validez de un año a contar de la fecha de emisión, antecedentes conocidos por la cónyuge del actor, especialmente respecto a que no era posible extender la vigencia hasta el año 2017. Que, es igualmente relevante señalar que los pasajes fueron adquiridos por la Sra. Carrera y no por el demandante, atendida las condiciones especiales de contratación y que estaban en su conocimiento; y que habiendo ella solicitado el cambio de itinerario inicial, habría accedido a lo propuesto por la agencia de viajes para realizar el viaje con fecha 3 de abril y finalizarlo el 12 de abril del año 2016, lo que habría sido aceptado, procediendo a pagar la multa por cambio de itinerario; sin que pueda atribuir responsabilidad a su parte por no haber verificado su itinerario con la correspondiente línea aérea; que al efecto, su representada en calidad de intermediaria no es responsable de las políticas de la línea aérea que en este caso decidió dejar sin efecto los tickets debido a que el Sr. Becerra y la Sra. Carrera no se presentaron en el Aeropuerto en la fecha indicada; que no obstante lo anterior, su parte realizó las gestiones necesarias para revalidarlos, logrando que la línea aérea extendiera como máximo la validez de los pasajes hasta el día 16 de noviembre de 2016; que en consecuencia las infracciones imputadas a su parte no serían efectivas.

A **fs.63** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante, y del apoderado de la parte denunciada y demandada, efectuando la contestación de la demanda en minuta escrita de fs.49, rindiéndose la prueba testimonial y documental que será detallada en el desarrollo de este fallo.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, la parte denunciante sostiene que la denunciada Agencia de Viajes El Cortés Inglés, en su condición de proveedor habría sido negligente en la prestación del servicio, ya que habría efectuado el cambio de pasajes solicitado de manera errónea, al emitirlos para el mes de abril de 2016 y no del año 2017 como lo habría solicitado, de lo que sólo se habría percatado con posterioridad a las fechas del viaje, sin que hubieran podido realizarlo, lo que le habría causado menoscabo patrimonial y moral, vulnerando las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores consagradas en la Ley Nº 19.496, en la forma en que lo señalada en la denuncia y demanda de fs. 15.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada al contestar las acciones interpuestas en su contra controvierte los hechos en que se fundan, reiterando lo señalado en sus descargos de fs.32, y solicitando el rechazo de la demanda civil, por no existir responsabilidad de su parte en los hechos denunciados, ya que afirma habría actuando con la mayor diligencia posible, sin que además, sean efectivos los daños reclamados.

TERCERO: Que, en relación a los hechos denunciados, la cuestión controvertida resulta en determinar si el proveedor denunciado habría sido negligente en el servicio ofrecido, al efectuar el cambio de pasajes solicitado por el actor para el mes de abril del año 2016 y no del año 2017.

CUARTO: Que, la parte denunciante y demandante acompañó en apoyo de sus pretensiones los siguientes documentos: **1)** A fs. 1 rola de estado de cuenta de tarjeta de crédito; y **2)** De fs. 4 a 14 rolan impresiones de correos electrónicos intercambiados entre las partes; documentos no objetados de contrario.

QUINTO: Que, la parte querellada y denunciada en apoyo de su defensa, rindió prueba testimonial mediante la declaración de los testigos doña

Natalia Carolina Yáñez Bravo y don Gastón Adolfo Márquez Rojas, ambos trabajadores de la Agencia de Viajes El Corte Inglés, quienes están contestes en señalar que la cónyuge del actor, Sra. Bárbara Carrera, habría adquirido pasajes aéreos utilizando el beneficio de empleada de la Agencia, que al solicitar el cambio de fecha se le habría proporcionado información correcta, toda vez la validez de los pasajes se extendía por un año desde su fecha de emisión que era noviembre del año 2015, lo que era conocido por ella, razón por la cual al efectuar el cambio de los pasajes, siempre teniendo en vista esta restricción, se habría modificado la fecha para el mes de abril de 2016; ya que al adquirir los pasajes con el sistema de beneficios deben acogerse a las políticas de los proveedores, como en este caso, señalando que al haber sido la cónyuge del actor ejecutiva de la Agencia conocía los procedimientos y políticas de los proveedores de los servicios.

SEXTO: Que, la parte demandada acompañó además, los antecedentes que rolan a fs.54 y siguientes, consistentes en documentos que contienen beneficios para trabajadores de la empresa, registro de recepción de normas y procedimientos, y copia de mail intercambiado entre las partes; documentos no objetados de contrario.

SÉPTIMO: Que, al apreciar los antecedentes probatorios aportados por la parte denunciante y demandante, consistente en documentos que rolan de fs.1 y los correos electrónicos de fs.4 y siguientes, cabe señalar que estos no permiten esclarecer la responsabilidad que se le atribuye a la parte de Agencia de Viajes el Corte Inglés, en cuanto a deficiencia en el servicio prestado al haber incurrido en un error al modificar la fecha de los tickets aéreos del actor y su cónyuge, según expresa la denunciante, teniendo en consideración que no se acompañó por la parte demandante impresión de los tickets que se habrían emitido erróneamente, considerando que dicha parte afirma que al realizarse el cambio solicitado habría procedido a pagar la multa y comisión que implicaba esta modificación, razón por la cual necesariamente debía conocer las nuevas fechas indicadas para el inicio y fin del viaje, siendo en este aspecto relevante el deber correlativo que impone el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496 a los consumidores, al señalar : **b) 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**”.

OCTAVO: Que, dado lo señalado precedentemente, el sentenciador no ha podido formarse convicción para dar por acreditado que el proveedor

Viajes el Corte Inglés haya incurrido en las infracciones que le imputa don Sergio Becerra Pozo, debiendo en consecuencia desestimarse en todas sus partes la querella y demanda interpuestas a fs. 15.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica 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 querella y la demanda civil interpuesta a fs.15 por don **Sergio Becerra Pozo** en contra de **Viajes El Corte Inglés - Asesores en Viaje S.A.-** por no haberse acreditado las infracciones denunciadas.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

c) Archívense los antecedentes en su oportunidad.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese

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.

DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria

