

**La Florida a veintidós de marzo de dos mil dieciséis.**

**VISTOS:**

1.- Que por presentación de fojas 3 y declaración indagatoria de fojas 14 doña **CLARA MARINA BRAVO GONZALEZ**, Ingeniero Ejecución Química, cédula de identidad n° 5.718.144-3, domiciliada en calle Amunategui N° 1946, Depto. 1403, Torre D, Recreo, comuna de Viña del Mar, interpone denuncia en contra de la empresa **ANAND INDIA YATRA LIMITADA**, representada por Anand Cutinha, ambos domiciliados en calle Paseo El Roble N° 235, Depto. 12 B, Condominio Terramar, comuna de La Florida, por infracción a la Ley 19649 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y expone que con fecha 2 de octubre de 2014 conjuntamente con su cónyuge ya fallecido Francisco Ramón Kral Osorio contrataron con la empresa denunciada un tour por el Sudeste Asiático entre los días 2 al 31 de enero de 2015, cancelando en esa oportunidad la totalidad del viaje el que tenía un costo de US 7.050 (siete mil cincuenta dólares) por persona. Lamentablemente su cónyuge con fecha 6 de diciembre de 2014 ingresó a la UCI de la Clínica Ciudad del Mar de la comuna de Viña del Mar, con un infección pulmonar grave, falleciendo el día 26 de diciembre de mismo año. Durante todo el tiempo que su cónyuge estuvo enfermo se mantuvo contacto con la empresa informándolo de su estado de salud, ya que en dichas circunstancias el viaje no se realizaría. Con posterioridad al fallecimiento de su cónyuge se contactó con la empresa para efectos de requerir la devolución de lo pagado por la causal de un viaje no efectuado amparándose en la figura del caso fortuito y fuerza mayor. Desde la empresa le señalaron que la oferta era devolverle el 25% del total del viaje que era lo que ellos podían reembolsar por concepto de tickets aéreos. La denunciante señala que al no poder viajar no hizo uso ni de la línea aérea, ni de hoteles, comidas, ni de tours, por lo que considera que la devolución del 25% no es suficiente. Agrega que se enteró de la existencia de dos cheques de los cuales ignora su monto, que se encuentran depositados en la Tesorería de La Florida, uno a su nombre y el otro al de su cónyuge.

2.- Que por la misma presentación de fojas 3 la denunciante interpone demanda civil de indemnización y perjuicios en contra de la empresa **ANAND INDIA YATRA LIMITADA**, representada por Anand Cutinha, ambos ya individualizados por infracción a diversos artículos de la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción la demandante solicita que la empresa demandada le cancele la suma total de \$ 33.953.505, correspondiendo la suma de \$ 8.953.500 (equivalente a catorce mil cien dólares) por daño directo y la suma de \$ 25.000.000 por el daño moral ocasionado, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 14 presta declaración indagatoria en representación de ANAND INDIA YATRA LIMITADA doña INGRID VERONICA DIAZ VASQUEZ, Enfermera, cédula de identidad n° 15.272.922-7, domiciliada en calle Paseo El Roble N° 235, Depto. 12 B, Condominio Terramar, comuna de La Florida y señala que el cliente Francisco Kral se inscribió el 1 de abril de 2014 junto a tres personas más para realizar un tour por el Sudeste Asiático 2015, previo al viaje se hicieron al menos 4 reuniones, pero el señor Kral asistió solo a la primera porque residía en Viña del Mar. En dichas reuniones se dieron a conocer las fechas de pago y las políticas de anulación en forma verbal y por escrito y además se informó sobre contratar un seguro de cancelación si la persona no puede o no está segura de viajar. Las cuatro personas del grupo del señor Kral informaron que sacarían un seguro de forma independiente. Con fecha 8 de octubre don Francisco Kral informa por mail que tenía un problema de salud, pero luego el día 9 avisa que visitaría otro doctor y que su viaje dependería de lo que dijera el médico. El día 1 de diciembre de 2014 vía mail les informa que no podría hacer el viaje ni él ni su señora y solicita la devolución del 25%, dándoles el número de su cuenta bancaria. Señala que ese mismo día 1 de diciembre les da aviso a la empresa con la que se contrata el tour, de que el señor Kral y su esposa no viajaban, recibiendo el día 30 de enero la devolución de la parte aérea, ya que en la parte terrestre no hay devolución. El dinero devuelto por la parte aérea que equivale al 25% es ingresado a la Tesorería de La Florida ya que no pudo ser depositado en la cuenta corriente del señor Kral, porque su familia les aviso que estaba internado en la Clínica. Agrega que los pagos que se le hicieron a las empresas del paquete turístico se recibieron con factura el día 27 de noviembre de 2014 y los pagos de los vuelos intercontinentales el día 3 de noviembre de 2014, ya que los pagos de viajes se hacen con mucha anticipación su representada está sujeta para elaborar sus políticas de devoluciones a esas condiciones.

4.- Que a fojas 78 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante BRAVO GONZALEZ representada por su Abogado Matías Correa Cruz y de la parte denunciada y demandada ANAND INDIA YATRA LIMITADA representada por su Abogado Alberto Hernández Ossandon.

La parte de BRAVO GONZALEZ ratifica denuncia, demanda y declaración indagatoria en todas sus partes; Y rinde prueba testimonial consistente en la declaración de CLAUDIO JOSE ANDERSEN LUIS, Licenciado en Química, cédula de identidad n° 5.333.530-6, domiciliado en avenida Padre Hurtado N° 1301 Depto. 184, comuna de Las Condes y de ELIANA SOLEDAD CIRERA GALFANO, Ingeniero Químico, cédula de identidad n° 6.625.685-5, domiciliada en avenida Padre Hurtado N° 1301 Depto. 184, comuna de Las Condes. Y rinde prueba documental consistente en: a) copia de ingresos de caja números 002717

y 002718 de fecha 2 de octubre de 2014; b) copia de pago de viaje a Sudeste Asiático y c) copia mandato judicial ante Notario Público Luis Fischer Yávar.

La Parte de ANAND INDIA YATRA LIMITADA contesta por escrito señalando que a fines del mes de Abril del año 2014 don Francisco Kral Osorio y su cónyuge doña Clara Bravo Gonzalez se inscriben en el tour Sudeste Asiático 2015 el cual comenzaría el día 2 de enero de 2015. Es política de su representada informar adecuadamente las condiciones para tomar esta clase de tours y para tal efecto se entrega a quienes se inscriben una ficha de pago en la cual va especificada la forma de pago, lo relativo a las fechas, los montos a pagar en moneda extranjera y la política de anulación de la reserva grupal en donde sugieren a los viajeros que contraten un seguro de cancelación en caso de tener inseguridad para su participación en el viaje, además se le entrega las condiciones generales de los tours, en especial lo relativo a las anulaciones y reembolsos. Que posteriormente con fecha 17 de septiembre de 2014, don Francisco Kral Osorio remitió vía correo SCAN de pasaportes y fichas de ingreso de él y de doña Clara Bravo Gonzalez, lo que indica que estaba al tanto del servicio a contratar, no evidenciando algún reclamo en la agencia o en el SERNAC. Con fecha 8 de octubre de 2014 el señor Kral por correo electrónico solicita la devolución del máximo posible de lo invertido fundando su solicitud en los problemas de salud que padecía; ratificando lo anterior con fecha 1 de diciembre de 2014 el señor Kral solicitó el reintegro del 25% del valor del tour de los pasajeros Francisco Kral Osorio y Clara Bravo Gonzalez. A consecuencia de su enfermedad el señor Kral falleció el 26 de diciembre de 2014, y a consecuencia de ello, su cónyuge e hija solicitaron la devolución del 100% de lo pagado argumentado caso fortuito o fuerza mayor. Agrega que su representada mantuvo conversaciones al tenor de lo solicitado por la querellante, quien alega cláusula de adhesión abusiva, no quedando por tanto conforme al informarle que solo se devolvería el 25 % de lo pagado, lo que su representada cumplió mediante depósitos en la Tesorería General de La República. Y rinde prueba documental consistente en: a) copia ficha de pago del tour Sudeste Asiático 2015; b) copia condiciones generales de la empresa ANAND INDIA YATRA LIMITADA respecto del tour Sudeste Asiático 2015; c) copia formulario número 10 de la Tesorería General de La República donde consta depósito a favor de Clara Marina Bravo Gonzalez por la cantidad de \$ 1.140.338 de fecha 23/01/2015; d) copia formulario número 10 de la Tesorería General de La República donde consta depósito a favor de Francisco Ramón Kral Osorio y por la cantidad de \$ 1.140.338 de fecha 23/01/2015 y e) copias de correos electrónicos de fecha 01/04/2014, 09/09/2014, 17/09/2014, 09/10/2014 y 01/12/2014 y dos correos electrónicos de fecha 29/12/2014.

5.- Que a fojas 82 ingresaron los autos para fallo.

## **CONSIDERANDO:**

- 1.- Que de acuerdo a los antecedentes tenidos a la vista, si bien efectivamente la parte de BRAVO GONZALEZ junto a su cónyuge compraron un paquete de viaje denominado TOUR SUDESTE ASIATICO 2015 con la empresa denunciada y demandada y cancelaron el valor total, al momento de efectuar dicho pago aceptaron tácitamente los términos del servicio ofrecido.
- 2.- Que en ese orden de ideas y atendido que en dichos contratos se especifica además de los periodos de días en que el consumidor puede anular su reserva de viaje, se indica también los porcentajes de las retenciones correspondientes al valor total del tour y por consiguiente así se infieren las devoluciones en dinero que se pagaran en cada caso.
- 3.- Que aun siendo lamentable el fallecimiento de cualquier persona, ese hecho de la naturaleza no es relevante en la cuestión debatida, toda vez que su muerte ocurrió con posterioridad a la notificación efectuada a la parte denunciada y demandada con fecha 1 de diciembre de 2014, por el propio consumidor, quien en dicha oportunidad les señala por escrito, las razones de salud por las que no viajaría ni él ni su cónyuge.
- 4.- Que la enfermedad y posterior fallecimiento de uno de los consumidores del servicio de viaje contratado, si bien es un hecho lamentable e imposible de prever dicho evento en definitiva y pese a su gravedad no es responsabilidad ni le es imputable en absoluto a la contraria, toda vez como consta en el proceso, se limitó posteriormente a cumplir con los términos establecidos y aceptados por las partes en el contrato y en la ficha de pago, que no eran otros que la devolución en el caso de no realizar el viaje del 25% del dinero cancelado, todo lo cual además, se especifica porcentualmente y con diversas fechas en la política de anulación de la reserva en caso de no realizar el tour contratado.
- 5.- Que en ese orden de ideas es don Francisco Kral Osorio quien mediante correo electrónico y después de dar las razones por las que no viajaría, solicita la devolución del 25% del dinero cancelado, entendiéndose con dicha notificación que estaba muy claro para el consumidor, que era ese y no otro el monto que la empresa estaba legalmente obligada a devolverle.
- 6.- Que a mayor abundamiento es necesario también señalar que la empresa ANAND INDIA YATRA LIMITADA en la llamada ficha de pago del tour Sudeste Asiático 2015 que entregaba a sus clientes, recomienda en uno de sus acápite contratar un seguro de cancelación en caso de tener inseguridad por la participación de algunos de sus clientes en el referido viaje.

7.- Que al respecto y en lo que dice relación con la adquisición del referido seguro de cancelación, según los dichos en el proceso por la parte denunciada y demandada y no objetados en autos por la contraria, se señala que tanto el señor Kral como su cónyuge, les indicaron el día 9 de septiembre que lo adquirirían en forma independiente.

8.-Que en mérito de autos, después de ponderar los antecedentes de la causa en conformidad a las normas de la sana crítica, este Sentenciador concluye que la empresa denunciada y demandada no tiene responsabilidad en los hechos materia de controversia,

9- Que en cuanto a las tachas de los testigos de la parte denunciante y demandante ANDERSEN LUIS y CIRERA GALFANO, este Sentenciador considerara su testimonio como inadmisibile por tener una íntima amistad de larga data con la parte que los presenta, todo lo cual le resta parcialidad a sus dichos, y

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la ley 18.287, en el artículo 358 n° 7 del Código de Procedimiento Civil

**RESUELVO:**

Desestimase la denuncia y demanda de fojas 3 y siguientes en mérito de lo señalado precedentemente.

Cada parte pagara sus costas.

Notifíquese personalmente o por cédula

Regístrese y archivase.

Remítase en su oportunidad copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

*Dol 123.786-4*

**DICTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR**