

Proceso Rol N° 1.484-5-2018

Las Condes, seis de Septiembre de dos mil dieciocho.

VISTOS;

A fs. 17 y ss., don **Mario Raúl Vega Molina**, Ingeniero, domiciliado en Avda. Kennedy N° 5853, Depto. 64, Las Condes, interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Viajes Falabella**, representada por doña **Solange Arriagada**, ambos domiciliados en calle Ahumada N° 179, Piso 4°, Santiago, según consta de fs. 22, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado, fundado en lo siguiente :

1) Que, en el mes de Julio de 2017 adquirió en Viajes Falabella, Parque Arauco, un pasaje ida y vuelta Santiago – Canadá – Santiago, por un valor total de **\$6.330.262.-**, programando la salida para el día 4 de Agosto de 2017 y el regreso para el 30 de Septiembre de 2017.

2) Que, por razones de salud, imprevisibles, por las que debió concurrir con fecha 29 de Julio de 2017 a la urgencia Médica del Hospital Fach, se le indicó por el Médico de Turno, que era contraindicado y no podía realizar viajes aéreos de largas horas atendidas sus condiciones de salud y los riesgos que ello conllevaba, por lo que solicitó a la Agencia de Viajes la devolución de la suma pagada, adjuntando el correspondiente certificado médico, indicándosele en un principio, que se le devolvería el monto pagado, sin embargo, con fecha 21 de Septiembre se le comunicó el rechazo a su petición. Por estos motivos, estima que el proveedor denunciado habría infringido la Ley N° 19.496, solicitando se le condene al máximo de la multa que establece la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$6.330.262.-** por concepto de daño emergente, más intereses, reajustes y costas, **constando a fs. 32, la notificación de las acciones deducidas.**

A fs. 30, se certifica que la representante de la querellada no compareció a prestar declaración indagatoria.

A fs. 72 se lleva a efecto la audiencia de estilo, con la asistencia del querellante y demandante don **Mario Vega Molina** y de don **Cristian Moya Gonzalez**, apoderado de la parte querellada y demandada **Viajes Falabella**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, el actor ratifica sus acciones solicitando sean acogidas en todas sus partes con costas y la querellada y demandada contesta por escrito mediante presentación agregada a fs. 36 y ss., rindiéndose la prueba documental que rola en autos, la que de ser atingente y necesaria será considerada, apercibiendo el Tribunal a la demandada para acompañar dentro de décimo día las condiciones del contrato de transporte aéreo, las que se agregan a fs. 83 y ss.

A fs. 76 absuelve posiciones don **Mario Vega Molina**.

A fs. 79 y ss. se agrega la cotización del viaje entregada al actor por Viajes Falabella y a fs. 94 consta certificado de la Policía de Investigaciones de Chile en el que se consignan los movimientos migratorios del actor, registrados en el año 2016.

A fs. 98, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia y a fs. 99 se decreta como medida para mejor resolver oficiar a la querellada y demandada a fin de que informe del desglose de los ítems del valor total pagado por el demandante, de acuerdo al contrato suscrito, cuya respuesta se agrega a fs. 104.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la parte querellante sostiene que **Viajes Falabella Limitada**, en su condición de proveedor habría infringido lo dispuesto en la Ley N° 19.496, toda vez que habiendo solicitado la anulación de su compra por razones de salud, habría actuado de manera negligente al no darle curso.

SEGUNDO: Que, la parte querellada y demandada al contestar las acciones en su contra a fs. 36, controvierte los hechos, negando toda responsabilidad en ellos, señalando lo siguiente: **1)** Que, el actor pagó la suma de **\$6.330.262.-** para viajar y visitar a su hijo, **2)** Que, posteriormente, solicitó la devolución del dinero pagado, aduciendo razones de salud que le impedían realizar el viaje, lo que no es efectivo ni se ha acreditado, **3)** Que, la enfermedad del actor es preexistente a la contratación del viaje, **4)** Que, el

pasaje adquirido no permitía cambios, situación que era de su conocimiento, **5)** Que, en cuanto a la devolución de las **tasas, cargas o derechos aeronáuticos** pagados por el pasajero, el artículo 133 c) de la ley N° 20.831 establece que en caso de no verificarse un viaje, éstas **deberán** restituirse a su sólo requerimiento en cualquier oficina del transportador aéreo o a través de su sitio web, **6)** Que, en este caso, no procedería su responsabilidad como intermediario, por cuanto no existe un incumplimiento de las obligaciones contractuales atribuible a su parte o al proveedor directo, sino que a la decisión del querellante.

Que, por lo anterior sostiene que su parte no habría incurrido en las infracciones que se le imputan, por lo que, solicita el rechazo de las acciones interpuestas, con costas.

TERCERO: Que, el querellante y demandante a fin de acreditar sus pretensiones, acompañó la documentación agregada en autos de fs. 1 a 16 consistente en: **a)** la respuesta de la querellada al SERNAC, **b)** las condiciones generales de prestación de servicios de Viajes Falabella, **c)** copia del reclamo efectuado ante SERNAC, **d)** detalle de los servicios contratados, **e)** certificado médico de fecha 29 de Julio de 2017 emitido por la Dra. Gina Squella Bianchi, **f)** respuesta negativa de Viajes Falabella al actor y, a fs. 79, **g)** carta de cotización de servicios de fecha 21 de Julio de 2016, fecha en que adquirió pasajes a través de la querellada en un viaje anterior al que reclama en estos autos, documentos que **no fueron objetados**.

Por su parte la querellada y demandada acompañó los documentos rolantes de fs. 41 a 71, que dicen relación: **a)** con la atención médica prestada al actor en el Hospital de la Fuerza Aérea de Chile, **b)** copia de los correos electrónicos entre Viajes Falabella y operadores aéreos, **c)** documentación atiniente a la compra efectuada, consistente en la solicitud de canje de puntos CMR, pagos efectuados y condiciones generales de la prestación del servicio y **d)** carta de fecha 24 de Agosto de 2017, dirigida al actor por la ejecutiva de Viajes Falabella, los que no fueron objetados.

CUARTO: Que, en mérito de lo expuesto por las partes y de los antecedentes probatorios allegados al proceso, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, en el mes de Julio de 2017 el actor adquirió en Viajes

Falabella tickets aéreos de ida y vuelta Santiago – Canadá – Santiago, pagando un valor total de **\$6.330.262.-**, con salida de Chile el día 4 de Agosto de 2017, regresando el 30 de Septiembre de 2017, **2)** Que, con fecha 29 de Julio de 2017, el querellante concurrió a la urgencia médica del Hospital de la Fuerza Aérea, ocasión en que se le sugirió suspender vuelos de larga duración hasta poder definir el cuadro que motivó la consulta a la urgencia, lo que consta del documento de fs. 44, **3)** Que, ese día (29.07.2017) solicitó a Viajes Falabella la devolución de los pagos efectuados ya que por razones de salud no podía realizar el viaje programado, **4)** Que, consta del documento agregado a fs. 63 y ss., suscrito por el actor, en el que se indican las condiciones generales de prestación de servicios de viajes Falabella, en su apartado de Políticas de Servicios Aéreos, que la tarifa aérea adquirida por el actor no permitía cambios ni devoluciones, condiciones que fueron aceptadas por el actor al efectuar el pago de los servicios.

QUINTO: Que, si bien el actor señala en su libelo que Viajes Falabella habría accedido a la devolución de lo pagado, no rindió prueba alguna a fin de acreditar dicha circunstancia, no siendo suficiente para ello sus propios dichos.

SEXTO: Que, aún cuando la querellada y demandada, en su calidad de intermediaria en la prestación del servicio debe responder frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, en este caso, el viaje contratado no pudo realizarse por circunstancias imputables al actor, razones de salud preexistentes al contrato y de las que éste tenía pleno conocimiento, según se advierte de la documentación rolante en autos, las que debió prever, más aún cuando contrató los servicios con una antelación **inferior** a 30 días a la fecha del viaje contratado.

SEPTIMO: Que, atendido lo razonado y el mérito de autos, en especial, los antecedentes agregados en autos, el sentenciador no ha podido formarse convicción para configurar las infracciones que el querellante y demandante imputa a Viajes Falabella, debiendo en consecuencia desestimarse en todas sus partes las acciones incoadas a fs. 17 y ss. por don **Mario Raúl Vega Molina.**

OCTAVO: Que, sin perjuicio de lo referido precedentemente, es dable establecer que conforme a lo dispuesto en el artículo 133 C de la Ley N° 20.831 que modificó el Código Aeronáutico en materia de Transporte de Pasajeros y sus Derechos, al actor le asiste el derecho de requerir ante el transportador aéreo la devolución de las **tasas, cargas o derechos aeronáuticos** pagados.

VISTOS: Estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley N° 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, **se rechaza** la querella infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas a fs. 17 y ss. por don **Mario Raúl Vega Molina** en contra de **Viajes Falabella Limitada**, por no haberse acreditado las infracciones denunciadas.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Archívese en su oportunidad.

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 Titular.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. Secretaria.

