

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

Temuco, dieciocho de enero del año dos mil dieciocho

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

1- Que, se ha incoado causa rol 137.383-W a partir de la querella de fs 1 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por **MARCELO DEL CARMEN SOTO ORTIZ**, c.n.i. 11.452.750-5 por sí y en representación de Maira Daniela Soto González, c.n.i. 20.728.662-1 y por doña **MONICA MARCIA GONZALEZ ROMERO**, c.n.i. 11.588.333-K y doña **STEPHANY BELÉN SOTO GONZÁLEZ**, c.n.i. 18.485.500-3, todos domiciliados en calle Venus N° 2340, Villa Nueva Galicia, comuna de Temuco, en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por doña Marianne Ernts, ambos con domicilio en calle Prat N° 570, Temuco, por eventuales infracciones a la ley 19496.

2.- Que, los querellantes señalan que durante los primeros meses del año 2016 comenzaron a preparar un viaje familiar a Punta Cana, Republica Dominicana, a fin de celebrar el cumpleaños de una de sus hijas. Revisaron las distintas ofertas que ofrece el mercado, que atendida la publicidad y beneficios se decidieron por Viajes Falabella, depositaron toda su confianza ya que les parecía un proveedor serio, no les fallaría y cumpliría a cabalidad con sus requerimientos. Contrataron los servicios del proveedor ya señalado y compraron un paquete por 8 días y 7 noches, desde el 12 hasta el 20 de octubre 2016, pasajes aéreos para 4 personas, dos habitaciones en el Hotel Tropical Princess Beach Resort and SPA, con servicio todo incluido. Con fecha 31 de mayo cancelaron la suma de \$ 2.845.780. Manifiestan que tenían mucha ilusión en el viaje ya que era la primera vez que saldrían al extranjero y además celebrarían el cumpleaños de una de sus hijas. Con fecha 12 de octubre 2016 se embarcan en el vuelo que los llevaría a Punta Cana, después de doce horas de viaje llegan a destino, el Hotel ya señalado confiados de que al estar todo pagado y reservado con anticipación no tendrían problema alguno, pero lamentablemente al indicar sus nombres y presentar los vouchers de reservas el encargado les informa que sus hijas no podían hacer ingreso a ninguna instalación ya que la habitación de ellas no había sido reservada por la empresa a cargo, esto es Viajes Falabella, ya que en el sistema solo figuraba una habitación. El supervisor del Hotel les indica que revisados todos los registros de reserva la segunda habitación no figuraba en el sistema, y que esto es de exclusiva responsabilidad de Viajes Falabella puesto que eran ellos quienes debían encargarse de gestionar la reserva y que ellos como Hotel no se responsabilizaban de los errores cometidos por la agencia de viajes. Agregan que intentaron comunicarse por diferente medios con la agente de viajes Alicia Araneda, ella fue quien les vendió el paquete, pero no obtuvieron respuesta.

Como única solución el supervisor del Hotel les indican que deben pagar 100 dólares americanos a fin de que ellos proporcionen una habitación provisoria para las hijas, y que el dinero les sería devuelto una vez que contactaran a Viajes Falabella, les hagan él envío del voucher de reserva y así poder asignarle habitaciones, ante la angustia accedieron al efectuar el pago, solicitando un comprobante, pero sólo dejaron constancia en un ahoja escrita a mano por el encargado, señalando además que el pago correspondía a la habitación 3201 de Hotel. Añaden que cuando ingresan, ya muy tarde a las habitaciones, encontraron en ellas una serie de desperfectos, estaban desaseadas, baños en mal funcionamiento, paredes con hongo, closet con puertas destruidas, tableros eléctricos con cables a la vista, sin ninguna protección, todo lo que distaba mucho de lo que le habían ofrecido al momento de realizar la compra del paquete turístico pero que como eran provisorios trataron de calmarse ya que en un par de horas tendrían resuelto el problema. El día 13 de octubre se comunican vía correo electrónico con la agente de viajes Alicia Araneda, a fin de solicitarle el envío del voucher de la reserva, esta le señala que estaba haciendo uso de su día libre, que se estaba contactando con la oficina a fin de que solucionaran el problema. Cerca las 13, 00 horas del día ya señalado se les indica que el tema había sido resuelto y que podrían acceder a las habitaciones, las que para sorpresa de ellos eran las mismas provisorios que les habían asignado la noche anterior, N° 3205 y 3201, las que no tenían relación alguna con el producto vendido por la querellada, les ofreció una estadía en un Hotel & Resort, 4 estrellas que contaba con habitaciones y servicios de gran nivel, lo que no fue real, las habitaciones estaban en las condiciones ya descritas. Agregan que ya muy molestos por lo que estaba ocurriendo solicitan el cambio de Hotel, además solo tenían acceso al algunos de los restaurants, a pesar de que era un todo incluido. Se cambian al Caribe Club Princess resort & Spa, cancelaron 10 dólares por cada habitación, ya que no querían continuar con la angustia y desilusión que estaba marcando las anheladas vacaciones familiares. Manifiesta que de regreso a Chile y con fecha 25 de Octubre 2016 envía un correo electrónico a la encargada de atención al cliente de la querellada quién responde reconociendo el error y se disculpa por lo ocurrido en república Dominicana. Expresa que la conducta de la querellada constituye una abierta infracción a los arts 3, 12, 16e, y 23 de la ley 19496 Solicita tener por interpuesta querella infraccional en contra de Falabella Retail - Viajes Falabella, condenarla querellada al máximo de las multas señaladas en la Ley del Consumidor, con costas.

3.- Que, a fs. 16 consta la notificación efectuada a la querellada.

4.- Que, a fs. 17 y siguientes consta realización de la audiencia de comparendo. A la diligencia ambas partes representadas por sus Abogado. Los querellados ratifican su accionar en todas sus partes, con costas. La querellada contesta mediante minuta que rola a fs 24 y siguientes, la que se incorpora como parte integrante de estos autos.

5.- Que, la Abogado de la querellada Falabella Retail, al contestar interpone en primer término la excepción de falta de legitimidad pasiva. Expresa que el relato efectuado por los querellante evidencia la improcedencia de la querella y la errada responsabilidad que se le atribuye a la empresa Falabella retail, ya que los hechos que origina el litigio dice relación con un contrato de prestación de servicios con la empresa Viajes Falabella y que su representada jamás ha tenido ni desarrollado dentro de su giro comercial la venta de paquetes turísticos, ya que su actividad está relacionada con el retail, es decir con el comercio al detalle de productos dentro de los cuales no se encuentra la actividad especializada de agencia de viajes, área que escapa al desarrollo de su actividad y que Falabella Retail no ha tenido ninguna participación en ellos.

6.- Que, a fin de resolver sobre la excepción interpuesta por la querellada el Tribunal tiene presente que el derecho del consumidor tiene un carácter tutelar o protector, lo que obliga a aplicar criterios que hagan efectiva dicha protección y que la circunstancias de que el proveedor preste sus servicios a través de diversas empresas o razones sociales coligadas no puede constituir un obstáculo al ejercicio de los derechos de los consumidores, especialmente cuando estos contratan, como el caso de autos, con el establecimiento de comercio Falabella. Por otro lado, con el documento rolante a fs 1 queda claramente establecido, a juicios del Tribunal, que el proveedor es Falabella Retail, teniendo en consecuencia la calidad de legitimado pasivo, por lo que la excepción será rechazada.

7.- Que, la Abogado de la querellada al contestar manifiesta su rechazo a las imputaciones efectuadas, ellas deberán ser probadas y que ellos deberán probar que la información entregada fue errónea y que no guardaba ninguna relación con lo ofrecido, que gran partes de los reproches efectuados caen dentro de las insatisfacciones que la infraestructura del hotel les provocó, no obstante la incongruencia puede estar sustentada en las expectativas de los actores y no necesariamente en un incumplimiento contractual. Solicita el total rechazo de las querella, con costas.

8.- Que, los actores a fin de acreditar los hechos expuestos en la querella rinde prueba documental ratificando los documentos rolantes a fs 1 y a fs 2. Acompaña en la audiencia, bajo el apercibimiento legal que corresponda, los documentos que detalla a fs 19 y que van enumerados desde el número 1 al 7. Como diligencia solicita que se cite a prestar declaración a los querellantes, lo que se materializa a partir de la fs 74.

9.- Que, la parte querellada rinde prueba documental, acompañando con citación los documentos que detalla a fs 19 y que van enumerados desde el número 1 hasta el 2. No rinde ninguna otra prueba ni solicita diligencia alguna.

10.- Que, resultan ser un hecho acreditado en la causa que los actores contrataron con la querellada un paquete turístico por 8 días y 7 noche con destino a Punta Cana, República Dominicana, lo que queda demostrado con el

documento rolante a fs 1 . Este paquete incluía los pasajes aéreos y la estadía en el Hotel Tropical Princess Beach Resort & Spa, el viaje aéreo fue realizado sin dificultad alguna, pero si las tuvieron en lo que respecta a las habitaciones en el Hotel ya mencionado. No había habitación para dos de las personas integrantes del grupo, por lo que el actor señor tuvo que cancelar 100 dólares americanos, según consta a fs 31. A fs 33, en comunicación entre el actor señor Soto Ortiz y la ejecutiva de la querellada, Alicia Araneda reconoce que lo de la habitación fue un error y que ya estaba solucionado, A fs 44 de autos el documento en ella rolante da cuenta de la comunicación dirigida por la Ejecutiva de Viajes Falabella doña Sheila Alcalá galán , al actor señor Soto donde le manifiesta la preocupación por algún inconveniente que pudiesen haber tenido durante su estancia y que por un error en el sistema sólo tenían reservada una habitación, lo que fue solucionado a darles dos habitaciones de mayor categoría a las que reservaron y que le ofrecieron un cambio al Hotel caribe Club Princess y que ellos estuvieron de acuerdo en pagar el suplemento.

11.- Que, con los antecedentes allegados a los autos, en especial las declaraciones rolantes a fs 74 y siguientes, así como también el documento rolante a fs 44, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el Art. 14 de la Ley N° 18.287, ésta sentenciadora adquiere convicción, desde la lógica y el buen entendimiento, que ha existido infracción al art 3 letra a, b , c y d de la ley 19496, disposición que contempla como un derecho básico del consumidor la seguridad en el consumo de bienes o servicios y al art 23 de la ley ya citada en cuanto estipula que " comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia o procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Estima el Tribunal que la negligencia con que actuó el proveedor provocó menoscabo en el consumidor, ya que la seguridad en el consumo debe ser garantizada por el proveedor.

12- Que, con lo argumentado y no existiendo otros antecedentes para ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con a las normas de la sana crítica en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la ley 18287, esta sentenciadora ha logrado formarse convicción en cuanto a que la querellada infringió los art 3 letra b y d) y 23 de la ley 19496 por lo que la querella será acogida y se aplicarán las sanciones que en derecho correspondan.

13 .- Que, el art 24 de la ley 19496 establece que "las infracciones a lo dispuesto en esta ley, serán sancionados con multa de hasta 50 UTM, si no tuvieren señalada una sanción diferente", por lo que la multa que se aplicará en lo resolutive de esta sentencia se encuadrará dentro de estos parámetros.

EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

14.- Que, a fs 9 y siguientes don **MARCELO DEL CARMEN SOTO ORTIZ**, c.n.i. 11.452.750-5 por sí y en representación de Maira Daniela Soto González, c.n.i. 20.728.662-1; doña **MONICA MARCIA GONZALEZ ROMERO**, c.n.i. 11.588.333-K y doña de **STEPHANY BELÉN SOTO GONZÁLEZ**, c.n.i. 18.485.500-3, todos domiciliados en calle Venus N° 2340, Villa Nueva Galicia, comuna de Temuco, interponen demanda civil e indemnización de perjuicios en contra de **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por doña Marianne Ernts, ambos con domicilio en calle Prat N° 570, Temuco. Fundan su accionar en las consideraciones de hecho y de derecho expuestas en lo principal de su presentación, las que para todos los efectos legales y procesales dan por íntegramente reproducidas. Accionan demandando por concepto de daño emergente la suma de U\$ 360 y que corresponde a lo que tuvieron que pagar a fin de acceder a un hotel que se asemejara a lo que habían contratado; por concepto de daño moral la cantidad de \$ 10.000.000, más intereses, reajustes y costas. La notificación de la demanda consta a fs 16.

15.- Que, la Abogado de la querella al contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de su representada interpone primeramente la excepción de falta de legitimidad pasiva, en virtud de los argumentos expresados en la parte principal de su presentación y del principio de que lo accesorio sigue la suerte de lo principal solicita el rechazo de la acción deducida.

16.- Que, el Tribunal rechazara la excepción interpuesta sobre la base de lo expresado en el considerando sexto de esta sentencia.

17.- Que, la Abogado de la querellada al contestar la demanda civil de indemnización de perjuicios expresa que gran parte de las imputaciones efectuadas por los actores se sustentan en expectativas no cumplidas. Respecto de la indemnización del daño material solicitada deberá probar los servicios contratados y las falencias del hotel Tropical Princess Beach Resort & Spa.

18.- Que, en estos autos se ha determinado la responsabilidad infraccional de la demandada, estimando el Tribunal que se encuentra suficientemente acreditada la relación de causalidad entre las infracciones cometidas a la Ley 19496 por la demandada y los perjuicios causados a la actora, por lo que la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en su contra será acogida

19.- Que, por lo expuesto en el considerando precedente el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios en relación al daño moral demandado por cuanto considera que todos los inconveniente que los actores tuvieron durante su periodo de vacaciones les afectó desde un punto de vista psicológico y le causa perturbaciones en las planificadas vacaciones familiares, fijando prudencialmente el monto a indemnizar en la suma total de \$ 4.000.000. En lo relativo al monto demandado por concepto de daño emergente el Tribunal

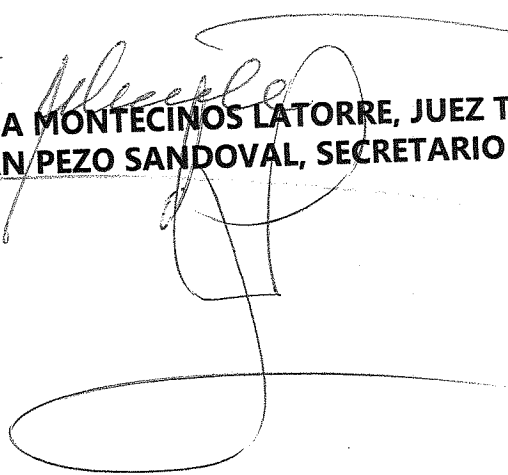
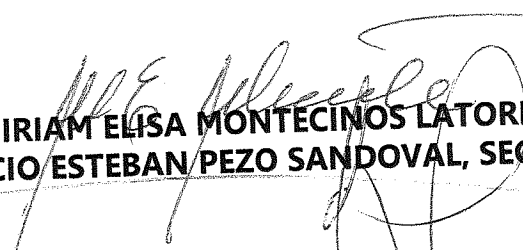
lo rechazara por cuanto no existe prueba alguna que permita determinar su monto en pesos chilenos.

Y VISTOS: Además lo dispuesto en los arts 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15231; arts 1,2, 3, 12, 23, 24,50, 51,y 53 de la Ley N° 19496; arts 1, 7,8,9, 10,11, 12, 14 y 17 de la ley 18287 se declara: **1.- Que, se rechazan**, la excepciones de falta de legitimidad pasiva interpuesta por la parte querellada, ello conforme a lo expresado en el considerando sexto de este fallo. **2.- Que se acoge, con costas**, la querella infraccional interpuesta en contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por doña Marianne Ernts, ambos con domicilio en calle Prat N° 570, Temuco, condenándosele a pagar una multa de 20 UTM de beneficio fiscal, dentro del quinto día de ejecutoriado este fallo, conforme a lo señalado en los considerandos décimo segundo y tercero de esta sentencia. Si el condenado retardare el pago de la multa impuesta aplíquese respecto de su representante legal, lo dispuesto en el art 23 de la Ley 18287. **3.- Que se acoge, con costas**, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra **FALABELLA RETAIL S.A.**, representada por doña Marianne Ernts, ambos con domicilio en calle Prat N° 570, Temuco, condenándosele a pagar a los actores la suma total de \$ 4.000.000, ello conforme a lo expresado en el considerando décimo noveno del presente fallo. **4.-** Que, la suma ordenada pagar precedentemente deberán reajustarse en la misma proporción en que varié el índice de precios al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectuó el pago y devengara los intereses corrientes bancarios.

Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art. 58 bis de la Ley N° 19.496.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 137.383-W

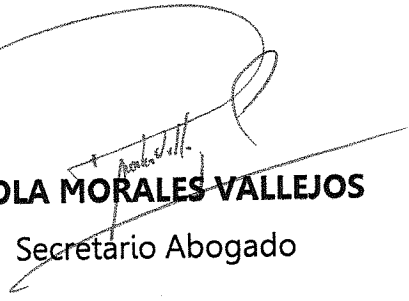
PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA MAURICIO ESTEBAN PEZO SANDOVAL, SECRETARIO SUBROGANTE



CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 137.383- W,**
se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintiocho de febrero de dos mil dieciocho.




PAOLA MORALES VALLEJOS

Secretario Abogado

