

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 15.650-7-2016**

**LAS CONDES**, veintiocho de diciembre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

A fs. 1 y siguientes, doña **Mimi Angélica Aguayo Mendiboure**, C.I. N° 4.601.133-3, domiciliada en calle Las Dalias N° 2.756, comuna de Providencia, y don **Carlos Gastón Riderelli Muñoz**, domiciliado en calle Los Laureles N° 1.060, comuna de Vitacura, deducen denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Interexpress S.A.**, representante en Chile de la empresa extranjera Celebrity Cruises, representada legalmente para estos efectos por don Mauricio Alejandro Eleodoro Le Feuvre Vergara, ignora profesión u oficio, domiciliado en calle Enrique Foster N° 80, piso 1, comuna de Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de US\$2.706, por concepto de pago de las reservas efectuadas en el crucero; **acción que fue notificada a fs. 27 de autos.**

Fundan las respectivas acciones en que con fecha 9 de marzo de 2016, compraron un cupo para cada uno en un crucero de la empresa Celebrity Cruises, cuya fecha de zarpe estaba planificada para el día 6 de junio de 2016 desde Roma, Italia, con regreso el día 17 de junio desde esa misma ciudad. Agregan que el viaje estaba planeado realizarse a bordo la nave "Reflection" por una duración de 11 noches, pagando cada uno la cantidad de US\$ 1.353. Exponen que realizaron la reserva por medio de la agencia de viajes Turismo Cocha, la cual quedó confirmada con el código BK2648443, y pagando las cantidades señaladas en dinero en efectivo. Agregan que como complemento adicional a la compra del crucero, la agencia de viajes les ofreció un seguro de cancelación y asistencia en viajes, el cual les otorgaría cobertura si, por alguna otra

circunstancias debían anular la reserva de uno o ambos cupos para el crucero. Señalan que en el caso particular ninguno de los pasajeros decidieron adquirir la reserva, ya que para el caso del señor Riderelli, la póliza excluía la cobertura para alguien de su edad, y por su lado la señora Aguayo tampoco tomó el seguro indicado. Que, faltando solamente 7 días para el inicio del viaje, doña Mimi Aguayo sufrió un episodio médico que afectó su columna vertebral, consistente en un Quiste Sinovial Facetario en L-3 y L-4 izquierdo, agregando una espondilolistesis degenerativas en ambas vertebras, lo cual la imposibilitó totalmente viajar. Agregan que por el mismo motivo don Carlos Riderelli Muñoz tampoco quiso tomar el crucero. Manifiestan que ante esta situación imprevista, es que se realizó un requerimiento de anulación a Interexpress S.A., solicitado el reembolso del monto pagado, quienes respondieron categóricamente que por aplicación de políticas de cancelación y falta de contratación de las pólizas de seguro correspondientes, no era procedente ninguna devolución de ambas anulaciones.

A fs. 41 y ss, la parte de Interexpress S.A., deduce incidente de nulidad procesal.

A fs. 52 y ss, la parte de Aguayo Mendiboure y Riderelli Muñoz evacúa traslado respecto del incidente de nulidad opuesto.

A fs. 55, el Tribunal resuelve el incidente, rechazando el incidente de nulidad opuesto.

A fs. 83 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de partes Aguayo Mendiboure y Riderelli Muñoz y la asistencia de la apoderado de Interexpress S.A., quien contesta las acciones deducidas en autos; rindiéndose la documental que rola en autos.

A fs. 87 y ss, la parte de Interexpress S.A., objeta y observa los documentos acompañados.

A fs. 90 y ss, el apoderado de los denunciante y demandante Aguayo Mendiboure y Riderelli Muñoz hace uso de la citación y objeta los documentos acompañados.

A fs. 97 y ss, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de partes Aguayo Mendobuore y Riderelli Muñoz y la asistencia de la apoderado de Interexpress S.A., oportunidad en la que se rinde la testimonial que rola en autos.

A fs. 103 y ss, la parte de Intexpress S.A., efectúa presentación por escrito.

A fs. 116 y ss, el apoderado de las partes de Aguayo Mendiboure y Riderelli Muñoz efectúa presentación por escrito.

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

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En cuanto a las tachas:**

**Primero:** Que, la parte de Aguayo Mendiboure y Riderelli Muñoz, a fs. 97 y 101, deduce tacha de inhabilidad en contra de las testigos Núñez Slimming y Cabellos Ricart, fundándolas en que a las dos les afectaría la tacha contemplada en el artículo 358 N° 4 del Código de Procedimiento Civil.

**Segundo:** Que, basándose en la facultad para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, el Tribunal rechazará las tachas deducidas atendido a que a pesar de poder tener las testigos la calidad de dependientes con respecto de Interexpress S.A., este Tribunal, estima que su declaración constituye un indicio o antecedente apto para establecer los hechos pertinentes, los cuales serán ponderados en su oportunidad, por cuanto todos participaron de diversa forma en los hechos investigados.

#### **b) En lo Infraccional:**

**Tercero:** Que, las partes denunciantes fundamentan su denuncia en que la parte denunciada de Interexpress S.A. habría incurrido en infracción al artículo 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a devolver lo pagado (US 2.706) por concepto de reserva de los 2 cupos en el crucero contratado por Interexpress a través de la agencia Cocha, toda vez que 7 días antes del inicio del viaje ocurrió un

imprevisto de salud a doña Mimi Angélica Aguayo Mendiboure ajeno a la voluntad de los denunciante, por lo que no se pudo concretar dicho viaje.

**Cuarto:** Que, al respecto la denunciada Intexpress S.A., señala al contestar las acciones deducidas en su contra que, la denuncia debe ser rechazada por cuanto ella no ha vulnerado de manera alguna la Ley del Consumidor, ya que la razón por la cual se produjo el rechazo de la devolución del dinero es que las políticas de cancelación, sobre las cuales los consumidores estaban debidamente informados, señalaban que si se cancelaba el viaje dentro de los 14 días anteriores a la fecha de zarpe del crucero, no existiría derecho de reembolso de ninguna especie a los pasajeros, y solamente el crucero devolvería a los pasajeros lo pagado por concepto de propina, e impuestos portuarios. Agregan que previo a realizarse el pago por parte de los denunciante, Cocha les ofreció a los denunciante un seguro de cancelación para el señalado viaje en crucero, el que tenía por objeto cubrir las multas y penalidades asociadas en caso de cancelación, entre otras cubiertas, el cual no contrataron.

**Quinto:** Que, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos, en autos, los siguientes: 1) Que, doña Mimi Angélica Aguayo Mendiboure y don Carlos Gastón Riderelli Muñoz, contrataron a través de la empresa de turismo Cocha, dos cupos en un crucero que zarpaba desde Roma el día 6 de junio de 2016, de la empresa Interexpress S.A.; 2) Que, por dicho viaje pagaron la suma de US \$2.706; 3) Que, al momento de la compra, se les hizo entrega a los pasajeros del Contrato de Prestación de Servicios de Turismo de la empresa Interexpress S.A.; 4) Que, 7 días antes del inicio del viaje, doña Mimi Angélica Aguayo Mendiboure da aviso a Interexpress S.A., que por motivos de salud no podrá realizar el viaje y solicita el reembolso de lo pagado.

**Sexto:** Que, en consecuencia los denunciante solicitan a Interexpress S.A. que les reembolse lo pagado por concepto de la reserva de los cupos del crucero, ya que por motivos de salud de doña Mimi Angélica Aguayo Mendiboure, no pudieron concretar el viaje.

**Séptimo:** Que, a fin de acreditar sus dichos, las partes demandantes acompañaron la prueba documental que rola de fs. 3 a 24, ambas inclusive. Y de fs. 69 a 77; **documentos no objetados por la contraria a fs. 87 y ss.**

En tanto la parte de Interexpress S.A., rindió la testimonial de Cecilia Andrea Núñez Slimming, Tamara Francisca Cabellos Ricart y Carolina del Pilar Herrera Fuentes y acompañó los documentos guardados en la custodia especial del Tribunal bajo el N° 66; documentos objetados por la contraria a fs. 90 y ss.

**Octavo:** Que, en cuanto a la objeción documental formulada por las partes, el Tribunal teniendo presente la facultad para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y no habiendo antecedente que permita dudar de su integridad y autenticidad, rechaza la objeción, sin perjuicio del valor probatorio que se le asigne a dichos documentos en definitiva.

**Noveno:** Que, a fin de determinar si correspondía la devolución del monto de los pasajes del crucero contratado, debemos analizar el contrato de servicio de turismo, que se encuentra guardado en la custodia especial del Tribunal, y que también rola a fs. 3 y ss.

**Décimo:** Que, del análisis de dicho documento aparece que la cláusula Tres. Cuatro dispone que: *“Toda cancelación, anulación o cambios de los Servicios contratados requeridos por el Cliente deberá ser enviada por este último a Interexpress S.A., por escrito. Toda solicitud de devolución del precio pagado por el Cliente estará sujeta a lo dispuesto en las políticas de cancelación y devolución del proveedor, las cuales han sido puestas en conocimiento del Pasajero. Interexpress S.A., no será responsable de los perjuicios sufridos por los Pasajeros en caso de infracción a esta obligación”*. Por su parte en el apartado de Políticas de Cancelación, que se encuentra en la página 9 del contrato de servicio de turismo, aparece claramente, que no hay reembolso por cancelación 14 días o menos antes del zarpe del crucero.

**Décimo Primero:** Que, teniendo presente que es un hecho de la causa que faltando sólo 7 días antes del viaje programado en el crucero, la denunciante sufre un episodio médico que a su juicio impide que ella pueda viajar, y considerando que el contrato de servicio de turismo, que se encontraba en poder

y conocimiento de los denunciados, según lo expuesto en el considerando precedente, esta sentenciadora no advierte que en el rechazo de la devolución de los pasajes del crucero se hubiere incurrido en una conducta de incumplimiento de lo pactado, por lo que no existe mérito para acoger la denuncia de fs. 1 y siguientes.

**Décimo Segundo:** Que, las testigos presentadas por la parte de Interexpress S.A., a fs. 97 y ss, no hacen más que ratificar el hecho que se les ofreció un seguro a los pasajeros que ellos no quisieron contratar, y que las multas por cancelación hasta 14 días antes del viaje son el 100% de lo pagado.

**c) En el aspecto civil:**

**Décimo Tercero:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción, por parte de Interexpress S.A., no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 1 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 8, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículo 1689 del Código Civil, y artículos 1 N°s 3, 4, 5, 6, 8, 12, 26 y 50 y sptes. de la ley N° 19.496, **se declara:**

Que, **se rechazan** la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas a fs. 1 y siguientes, en contra de Interexpress S.A., sin costas.


**ANOTESE.**

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** por carta certificada.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

  
**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**