

65

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA**

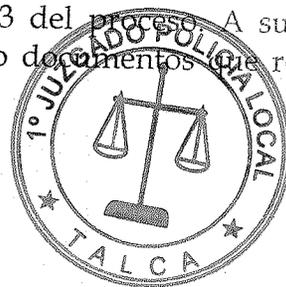
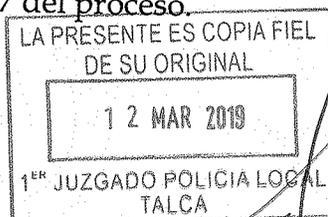
En Talca, diecinueve de Febrero de dos mil diecinueve.

**VISTOS:**

En este PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL de TALCA, se instruyó Causa Rol N° 10.456-2017 originada por denuncia infraccional de fojas 14 y ss., interpuesta por Esteban Pérez Burgos, Director del **Servicio Nacional del Consumidor** de la Región del Maule, o SERNAC, RUT N° 60.702.000-0, ambos domiciliados en calle 4 Oriente N° 1360 de la comuna de Talca, en contra de **Viajes Falabella Limitada**, RUT N° 78.997.060-2 representada por María Gabriela Moller o por quien corresponda de acuerdo lo dispone el artículo 50 C relacionado con el artículo 50 D, ambos de la Ley 19.496. La funda en que el **Servicio Nacional del Consumidor** con fecha 04 de Octubre de 2017 recepcionó reclamo administrativo interpuesto por Estefany Moreno Cancino, Cédula Nacional de Identidad N° 16.731.769-3 en contra de la denunciada, el que fue ingresado bajo el N° R2017M1758960, que daba cuenta de que con fecha 07 de Agosto la consumidora compró un paquete turístico, teniendo vuelo el día 25 de Septiembre a las 04:45, por lo que llegaron a las 02:00 percatándose de que el vuelo había sido cancelado, sin haber nadie a quien hacer reclamo ni recibir jamás explicación informándole en el call center de Falabella que no tienen responsabilidad en el tema, sino que el mismo es responsabilidad de LATAM quienes le ofrecen ir a Lima, perdiendo las conexiones de Lima a Cuba, además del transporte, y un día de vacaciones. Que puesto en conocimiento de la denunciada el reclamo deducido con fecha 06 de Octubre de 2017, ésta con fecha 23 del mismo mes respondió el requerimiento señalando no poder acoger el caso por cuanto los servicios contratados no permiten devolución y agrega en cuanto a la operación de vuelos que la operativa de los mismos pertenece en exclusiva a la compañía aérea. Hechos que a juicio de la denunciante constituyen una abierta infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, particularmente artículos 3 letra a) y e), 12, 20 letra d) y 23 de dicha Ley. Termina solicitando condenar a la denunciada al máximo de multa legal, por un total de 250 UTM con expresa condenación en costas. En el tercer otrosí de su presentación acompaña como medio de prueba documentos que rolan de fojas 6 a 13 de autos.

A fojas 21 rola constancia estampada por el receptor ad-hoc de la notificación de la acción deducida en autos contra **Viajes Falabella Limitada** practicada a su representante María Gabriela Moller.

A fojas 48 y ss. de autos rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado por el Tribunal, celebrado con la asistencia del apoderado de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** quien ratifica la denuncia deducida en autos y de la abogado de la denunciada **Viajes Falabella Limitada** quien contesta la acción iniciada en contra de su representada por medio de minuta escrita que rola a fojas 32 y ss. solicitando el rechazo de la denuncia de autos con expresa condenación en costas. La parte denunciante ratifica la documental acompañada en el Tercer Otrosí de su escrito de fecha 29 de Diciembre de 2017 que rola a de fojas 6 a 13 de autos y solicita se cite a absolver posiciones a María Gabriela Moller, Jefa de local de la denunciada **Viajes Falabella Limitada**, cuya acta de absolución tola a fojas 53 del proceso. A su vez la denunciada **Viajes Falabella Limitada** acompaña en el acto documental que rolan de fojas de fojas 34 a 47 del proceso.



A fojas 54 y ss. rola escrito de la abogada de la denunciante **Servicio Nacional del Consumidor** en que solicita tener presente consideraciones que indica al momento de resolver.

\*\*\*\*\*

Se trajeron los autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**EN LO CONTRAVENCIONAL**

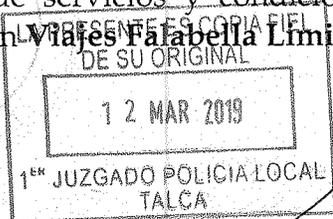
**PRIMERO:** Que, estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por Eduardo Pérez Molina, en su calidad de director del **Servicio Nacional del Consumidor**, en representación de éste en contra de **Viajes Falabella Limitada**, representada por María Gabriela Moller, todos ya individualizados, por infracción a la Ley N° 19.496, en la forma y circunstancias allí descritos y expuestos en la parte expositiva de este fallo.

**SEGUNDO:** Que la cuestión controvertida es si se configuró infracción a los artículos 3 letras a) y e), 12, 20 letra d) y 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, al no haber la denunciada cumplido con el servicio contratado por la consumidora Estefany Moreno Cancino al suspender el vuelo contratado por ésta para el día 25 de Septiembre de 2017 a las 04:45 horas con destino a Cuba, sin dar explicación alguna, retrasando su llegada a Lima donde haría la conexión a Cuba, provocando en definitiva un retraso en su arribo a Cuba y la pérdida del transfer contratado.

**TERCERO:** Que la abogado de la denunciada contestó la acción deducida en contra de su representada por medio de minuta escrita que rola a fojas 32 y 33 de autos, argumentando que sólo actuó como intermediaria en la suscripción de un contrato de transporte aéreo de personas, el que obliga a las líneas aéreas a efectuar dicho transporte en los días y horas estipuladas, pero pueden suspender, retrasar o cancelar un vuelo por razones de seguridad o fuerza mayor de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 127 del Código Aeronáutico. Respecto al caso de autos, señala que el retraso del vuelo de los denunciados obedece únicamente a decisiones adoptadas por la empresa prestadora del servicio LATAM, sobre las que su representada no tiene injerencia alguna. Hace presente que en efecto los actores llegaron al counter de embarque de LATAM y pudieron efectuar el check in sin problema alguno, lo que significa que la reserva de sus pasajes se había efectuado correctamente por la empresa intermediaria. Termina solicitando el rechazo de la acción deducida en autos con costas.

**CUARTO:** Que a fin de acreditar los hechos expuestos en su denuncia, la parte denunciante de **Servicio Nacional del Consumidor** acompañó al proceso documento rolante de fojas 6 a 13 de autos, consistentes en: 1.-Copia de reclamo N° R2017ML758960 de fecha 04 de Octubre de 2017, deducido por Estefany Moreno Cancino. Con el mismo fin en audiencia de comparendo cuya acta rola a fojas 48 y ss. solicitó citar a absolver posiciones a María Gabriela Mooler, Jefa de local de la denunciada **Viajes Falabella Limitada**, cuya acta de absolución tola a fojas 53 del proceso quien en la oportunidad señaló no constarle la efectividad de los hechos denunciados.

**QUINTO:** Que con el mismo fin de acreditar lo expuesto en su defensa la parte denunciada de **Viajes Falabella Limitada**, acompañó en audiencia de comparendo documentos que rolan de fojas 34 a 47 del proceso, consistentes en Comprobante de compra y detalle de servicios y condiciones generales de servicios contratados por Estefany Moreno con **Viajes Falabella Limitada**.



**SEXTO:** Que el hecho en concreto denunciado corresponde al retraso sufrido por la consumidora Estefany Moreno Cancino en su vuelo desde Santiago de Chile a Cuba. Que al respecto, según se señala en el escrito de denuncia de fojas 14 y ss. dicho vuelo estaba programado para el día 25 de Septiembre de 2017 a las 04:45 horas, información que se ve reafirmada con la documental acompañada por la denunciada a fojas 34 y ss. consistente en "Comprobante de Compra" en cuya página 37 se detallan los servicios aéreos siendo el incumplimiento de los horarios pactados un hecho no controvertido por la denunciada **Viajes Falabella Limitada** quien en su escrito de contestación de fojas 32 y ss. señaló que *"Los motivos del retraso del vuelo de los denunciados obedecen única y exclusivamente a decisiones adoptadas por la empresa prestadora del servicio, LATAM ya sea por motivos de seguridad, fuerza mayor, caso fortuito, etc., cuestiones sobre las cuales la empresa intermediaria no tiene injerencia alguna"*, sin haber aportado prueba alguna en la oportunidad legal correspondiente, comparendo, a fin de acreditar que en la especie efectivamente existió alguna de las causales de seguridad, fuerza mayor, caso fortuito u otras que alega podrían haber generado el retraso del vuelo.

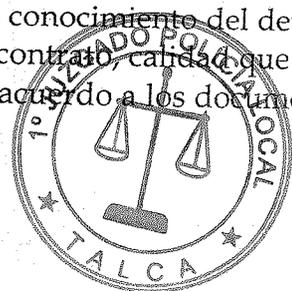
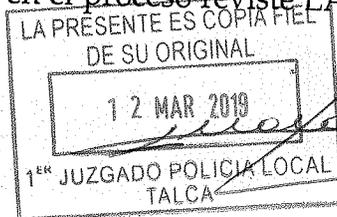
**SEPTIMO:** Que apreciando la prueba rendida en autos de acuerdo a las reglas de la sana crítica, especialmente el hecho de que la denunciada no niega los hechos expuestos en la denuncia formulada en su contra, sino que sólo señala en su defensa que éstos no son de su responsabilidad por cuanto sólo actuó en carácter de intermediaria en el contrato de transporte de pasajeros y atendido lo dispuesto en el artículo 12, 23 y 43 de la Ley N° 19.496, da por acreditado que ha existido en la especie vulneración a los derechos consagrados en la Ley 19.496, al no cumplirse con el contrato de transporte aéreo en los términos que éste fue contratado, incumpliendo el horario de salida del vuelo desde Santiago de Chile con destino a Cuba, hechos acreditados en el proceso en la forma reseñada precedentemente.

**OCTAVO:** Que ponderados conjunta y armónicamente los antecedentes de convicción reseñados en los considerando anteriores en forma objetiva y conforme a la sana crítica, amplias facultades que confiere la Ley 18.287 en su artículo 14, permiten al Tribunal tener por acreditado que: **I.-** Con fecha 07 de Agosto de 2017 doña Estefani Moreno, Rut N°16.731.769-3 compró a la denunciada Viajes Falabella Ltda. un paquete turístico a la ciudad de Varadero, por 7 noches servicio todo incluido, que debía comenzar el día 25 de Septiembre de 2017 con vuelo saliente desde Santiago de Chile a Cuba a las 04:45 horas, según da cuenta el documento no objetado acompañado por la denunciada a fojas 37 de autos denominado "Detalle de Servicios". **II.-** Que no se cumplió con el horario de salida establecido produciéndose un retraso en la salida definitiva, produciendo la pérdida de los vuelos de conexión.

**NOVENO:** Que para que hacer aplicable el artículo 43 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores al caso materia de autos a fin de determinar a quién corresponde la responsabilidad por los hechos denunciados y acreditados de la manera expresada precedentemente es necesario que en la especie se cumplan los siguientes presupuestos, a saber:

1° Que el intermediario (Viajes Falabella Ltda.) sea considerado proveedor para los efectos de la Ley, lo que en el caso de autos se cumple por cuanto la agencia de Viajes Falabella Ltda. denunciada en autos cobró por el servicio prestado un precio o tarifa a los denunciados, como consta en el proceso, específicamente en el documento por ella acompañado en audiencia de comparendo.

2° Que la prestación sea efectuada por un tercero previo conocimiento del deudor, tercero que será considerado el prestador efectivo del servicio contratado, calidad que en el caso específico tratado en el proceso reviste LATAM., pues de acuerdo a los documentos



acompañados a fojas 34 y ss. era de conocimiento previo de las partes contratantes que el vuelo programado para el día 25 de Septiembre de 2017 a las 04:45 desde Santiago de Chile con destino a Cuba, sería operado por LATAM, especificando además que dicha ruta sería cubierta con el vuelo LA2474.

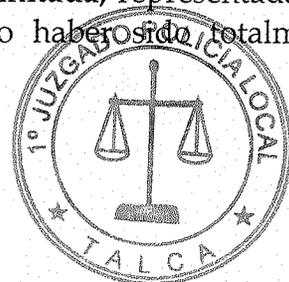
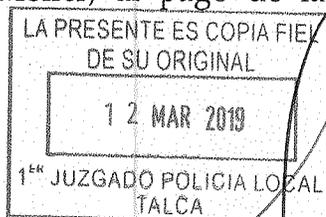
Que encontrándose verificados los presupuestos necesarios para hacer aplicable a autos lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley N° 19.496, debemos concluir que es el intermediario, agente de viajes correspondiente a **Viajes Falabella Limitada** quien en la especie es la contraparte del consumidor (denunciante) en contrato de servicios de consumo, no existiendo relación contractual alguna entre el prestador efectivo del servicio aéreo y los consumidores denunciados de autos.

**DECIMO:** Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, **ESPECIALMENTE LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 43 DE LA LEY 19.496,** resulta forzoso concluir que la infracción al contrato de viaje combinado o paquete turístico, que en la especie consistió en el retardo del vuelo, es imputable únicamente al proveedor- intermediario, **Viajes Falabella Limitada**, cuya responsabilidad en los hechos es de carácter objetivo, prescindiendo de la existencia de culpa o dolo por su parte, debiendo responder siempre en caso de incumplimiento de los términos del contrato de servicios ofrecido, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios. Atendido lo anterior el Tribunal **PROCEDE ACOGER LA DENUNCIA** infraccional deducida a fojas 14 y ss., por el **Servicio Nacional del Consumidor** representado por Esteban Perez Burgos, Director del de la Región del Maule, en contra de **Viajes Falabella Limitada**, representada por María Gabriela Moller, todos ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14, y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 14 de la Ley 18.287, y 3 a) y b), 13, 23, 43 y 58 g) de la Ley 19.496.

**SE DECLARA:**

- A. Que **HA LUGAR** a la denuncia de fojas 14 y ss., por el **Servicio Nacional del Consumidor** representado por Esteban Perez Burgos, Director del de la Región del Maule, en contra de **Viajes Falabella Limitada**, representada por María Gabriela Moller, todos ya individualizados.
- B. Que se condena a la denunciada **Viajes Falabella Limitada**, representada por María Gabriela Moller, ya individualizados en la parte expositiva de este fallo, como autora de la infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por no respetar los términos y condiciones del servicio convenido del viaje comprado en la Agencia Viajes Falabella Limitada, en relación al horario y condiciones de los vuelos, al pago de una **MULTA**, ascendiente a **CUATRO (4) UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** de **MULTA** a beneficio Municipal, debiendo la denunciada pagar la multa dentro de quinto día de ejecutoriada la sentencia.
- C. Que no se condena a la denunciada **Viajes Falabella Limitada**, representada por María Gabriela Moller, al pago de las costas por no haber sido totalmente vencida.



*[Handwritten signature]*

De no pagarse la MULTA, impuesta dentro del plazo, cúmplase con lo ordenado en el Art. 23 de la Ley 18.287, despachándose al efecto Orden de Arresto contra el infractor.

REGISTRESE. NOTIFIQUESE. ARCHIVASE.  
Causa Rol No. 10.456-2017.

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó la Sra. Pamela Quezada Apablaza, Secretaria Letrada Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Talca.

LA PRESENTE ES COPIA FIEL  
DE SU ORIGINAL  
12 MAR 2019  
1º JUZGADO POLICIA LOCAL  
TALCA



TALCA, doce de marzo del dos mil diecinueve.-

**CERTIFICO:** Que la presente sentencia, se encuentra firme y ejecutoriada.-



*[Handwritten signature]*  
**GERALDINE MORRISON PARRA**

**SECRETARIA LETRADA SUBROGANTE**

