

Proceso Rol N° 32.088-5-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintiséis de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS ;

A fs.33 don **Sergio Eduardo Contreras Vera**, Enfermero, domiciliado en Avda. Irarrázaval N° 4200, departamento 1403, comuna de Ñuñoa, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **TURISMO COCHA S.A.**, representada para estos efectos por don Sergio Purcell Robinson, ignora profesión u oficio, todos domiciliados en Avda. El Bosque Norte N° 0430, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado debido a que no habría respetado los términos en los cuales fue ofrecido el servicio, dadas las siguientes circunstancias :

1) Que, en el mes de enero de 2017, habría adquirido para él y su familia, un paquete turísticos para sus vacaciones, cuyo destino era la ciudad de Cancún, contratando con Turismo Cocha los servicios de traslado y alojamiento, siendo la fecha de salida el día 29 de enero y el regreso el día 5 de febrero del año 2017.

2) Que, sostiene que desde el comienzo la atención habría sido deficiente, ya que la ejecutiva que lo atendió- Sra. María Soledad Valdés- habría cotizado mal el paquete, puesto que consideró tres adultos, no obstante que viajaba con su cónyuge y su hija menor de edad, por lo que tuvo que pedir que volvieran a estructurar el viaje considerando esta situación; que resuelto lo anterior, el día antes de viajar constató que la agencia no había hecho la confirmación de asientos en el vuelo Latam respectivo, por lo que habría tenido dificultades tanto en Chile como en el país de conexión, Colombia, para conseguir que viajaran junto a su hija menor de edad.

3) Que, al llegar a la ciudad de Cancún, en el hotel de destino, Hotel Gran Oasis Palm, le informaron que su reserva se había cancelado desde Chile con fecha 12 de enero de 2017, por lo que no estaba vigente; debido a lo anterior, tomó contacto inmediatamente con el número de teléfono

asignado para emergencias por la empresa Turismo Cocha, sin embargo no le ofrecieron una solución, por lo que a fin de tener donde alojar debió efectuar una reserva por su cuenta en el hotel señalado, debiendo dar en garantía un voucher de la tarjeta de crédito de su cónyuge, en la que se cargaría la suma de US\$ 700 dólares diarios, en caso que no se aclarara la reserva, otorgándole como plazo hasta el día martes 31 de enero.

3) Que, el día 30 de enero de 2017, envió varios correos electrónicos a los dependientes de la denunciada a fin de obtener que se activara la reserva, no obstante no obtenía respuesta favorable, y que sólo con fecha 31 de enero de 2017, después de varias llamadas, habría tomado contacto con la Sra. María Eugenia Sáez, representante de Cocha para los viajes al Caribe, pudiendo obtener que accedieran a otorgar por los cuatro días restantes el paquete turístico contratado.

4) Que, el incumplimiento por parte de Cocha, habría generado gastos inesperados en cuanto a la activación de roaming internacional de Entel, y llamadas internacionales que debió efectuar, además de privarlo de disfrutar de sus vacaciones en la forma planificada por tener que dedicarse a solucionar el problema de la falta de reserva de su alojamiento durante los días 29 y 30 de enero de 2017.

Que, por todo lo anterior estima que la querellada habría infringido lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones en que habría sido contratado el paquete turístico, 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 \$3.688.296.- correspondiente a la devolución del precio pagado por el paquete turístico; la suma de \$ 300.000.- por concepto de lucro cesante y la suma de \$ 3.688.296.- por daño moral, debido a las molestias, desagradados, disgustos y humillaciones sufridas a consecuencia del incumplimiento en que incurrió Turismo Cocha S.A.; más intereses, reajustes y costas ; **acciones que fueron notificadas a fs.53.**

A **fs.44** doña **Constanza Minoletti Claramunt**, abogado, en representación de Turismo Cocha S.A., formula declaración indagatoria y señala que el denunciante contrató un programa para dos adultos y una menor con destino a la localidad de Cancún, que incluía : traslados aéreos vía Latam Airlines y en alojamiento bajo la modalidad all Inclusive en el Hotel Gran Oasis Palm Cancún, en habitación Triple, traslados terrestres aeropuerto-hotel aeropuerto en Cancún y servicio de asistencia en viaje proporcionada por Universal Assitence, con fecha de inicio el día 29 de

enero y termino el 5 de febrero, ambos del año 2017; que el traslado aéreo se habría realizado sin inconvenientes, sin que sea imputable a su parte el problema en la asignación de asientos a bordo del avión que le atribuye el actor, puesto que en rigor estos son asignados por la línea aérea tomando en consideración distintos aspectos, habiéndose dado completo cumplimiento a la obligación de efectuar el transporte de todos los pasajeros como fluye de los antecedentes; que, en relación a la falta de reserva en el hotel elegido, afirma que esto habría obedecido a un defecto en el sistema computacional del Hotel Gran Oasis Palm Cancún, no a una deficiencia de su parte o del operador turístico Kuality, puesto que la reserva se efectuó en los términos acordados y sin que se hubiera cancelado, habiéndole informado al denunciante el día 30 de enero de 2017, que la garantía que debió otorgar en el hotel para el hospedaje, le sería devuelta mediante el reverso de la operación en la tarjeta de crédito empleada, por lo que no habría incurrido en ningún gasto y solucionado el inconveniente, al efectuarse las aclaraciones con el operador y el Hotel, lo que habría sido comunicado por escrito al denunciante. Que, lo afirmado por el Sr. Contreras no resultaría efectivo, en ningún momento se encontró desprovisto de vivienda o en una situación de inseguridad, ya que siempre estuvo en el mismo hotel seleccionado y con acceso a los todos beneficios, puesto que tenía la modalidad all inclusive; que su parte habría dado cumplimiento a todas sus obligaciones e incluso al volver a Chile, se le ofreció al actor, el reembolso de los gastos generados por las llamadas telefónicas y una compensación equivalente a dos noches de la estadía all inclusive, lo que habría sido rechazado por éste al exigir el pago total de la cuenta telefónica ascendente a \$ 144.727.- ; a lo que no les fue posible acceder, puesto que habría importado en su parecer un enriquecimiento ilícito; razones por la cuales estima que su parte dio cumplimiento a todas sus obligaciones con el profesionalismo y experiencia requeridos.

A **fs.93** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del querellante y demandante don Sergio Contreras Vera y del apoderado de la parte querellada y demandada Turismo Cocha S.A., oportunidad en que contestaron las acciones en minuta escrita que rola a fs. 81, rindiéndose la prueba documental que rola en autos, que será detallada en el desarrollo de este fallo.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, la parte denunciante sostiene que el proveedor denunciado Turismo Cocha S.A., en adelante - Cocha- en su calidad de empresa que presta servicios turísticos, habría vulnerado las normas sobre Protección a los Derechos de Los Consumidores, al no dar cumplimiento a los términos pactados, ya que respecto del traslado aéreo, la agencia no habría efectuado la confirmación oportuna de los asientos, lo que habría significado molestias para poder resolver viajar junto a su hija menor de edad, y que al llegar al hotel de destino en la ciudad de Cancún con fecha 29 de enero de 2017, el Hotel Grand Oasis Palm Cancún, le habría informado que su reserva había sido cancelada, por lo que debió gestionar por su cuenta al alojamiento durante dos días hasta que se generara la nueva reserva del paquete turístico contratado.

SEGUNDO: Que, Turismo Cocha S.A., al contestar las acciones interpuestas en su contra a fs.81 solicita su rechazo, reiterando lo señalado en su indagatoria de fs.44, y argumenta en su defensa, la inexistencia de la infracción que se le imputa, toda vez que su parte se encontró llana a indemnizar los gastos en que incurrió el actor, consistente en las llamadas internacionales realizadas y recibidas, lo que en definitiva fue rechazado por el actor; sostiene asimismo, que no existiría posibilidad de perseguir la responsabilidad infraccional en la persona del intermediario, puesto que el artículo 43 de la Ley N° 19.496, permite que el proveedor que actúe como intermediario, como ocurre en autos, se haga responsable frente al consumidor de las indemnizaciones por los perjuicios efectivamente causados, pero no se extendería a la responsabilidad contravencional, puesto que tendrían un tratamiento jurídico distinto en atención a que el incumplimiento sería del prestador del servicio, lo que habría sido corroborado por los Tribunales Superiores de Justicia en diversas sentencias que cita en su libelo; en subsidio de lo anterior, solicita se aplique el monto inferior de la multa debido a que no concurren en la especie los elementos que establece el artículo 24 de la Ley N° 19.496 para aplicar la multa más elevada.

TERCERO: Que, la parte querellante y demandante a fin de acreditar sus pretensiones, acompañó los siguientes antecedentes probatorios: **1)** A fs. 1 rola Voucher de Tarjeta de Crédito en blanco a nombre de Hotel Gran

Oasis Palm y solicitud de ingreso en caja por la suma de \$ 1.000.000.-; 2) A fs.2 rolan dos comprobantes de ingreso por las sumas de \$ 1.000.000.- y \$ 1.688.296.-; 3) De fs. 3 a 6 rola correo electrónico intercambiado entre las partes; 4) A fs. 7 y 8 rolan voucher de servicios correspondientes a transporte Aeropuerto - Hotel- Aeropuerto y alojamiento en Hotel Grand Oasis Palm; 5) De fs.8 vuelta a 10 rolan cuenta telefónica del actor con cargo roaming y servicio de llamadas internacionales; 6) De fs. 11 a 29 rolan impresiones de correos electrónicos intercambiados entre las partes; 7) A fs. 30 y siguientes rola reclamo ante SERNAC y carta de respuesta; 8) A fs.54 rola voucher de servicios de Turismo Cocha a nombre del cuñado del actor; y 9) A fs. 56 rola carta de respuesta de Hotel Gran Oasis Palm a su reclamo; documentos no objetados de contrario.

CUARTO: Que, la parte querellada y demanda en su defensa acompaña los documentos que rolan a fs. 57 y siguientes consistentes en: 1) A fs. 57 y siguientes rola reclamo ante SERNAC y carta de respuesta; 2) A fs. 60 a 77 rolan correos electrónicos intercambiados entre las partes; y 3) De fs. 78 rola a 80 rola cuenta de telefonía móvil de don Sergio Contreras; documentos no impugnados.

QUINTO: Que, en mérito de los documentos acompañados y lo declarado por las partes, es posible dar por establecido lo siguiente: 1) Que, el demandante contrató con Cocha un programa turístico consistente en traslados aéreos vía Latam Airlines y en alojamiento bajo la modalidad all Inclusive en el Hotel Gran Oasis Palm Cancún, en habitación Triple, traslados terrestres aeropuerto-hotel aeropuerto en Cancún y servicio de asistencia en viaje proporcionada por Universal Assitence, entre los días 29 de enero y 5 de febrero de 2017, todo por la suma total de \$3.688.296.; 2) Que, al arribar al destino correspondiente al Hotel Gran Oasis Palm Cancún, con fecha 29 de enero de 2017, la reserva de alojamiento no se encontraba vigente, señalándole que habría sido cancelada; 3) Que, el actor y su familia, a fin de permanecer en este Hotel debieron garantizar el pago mediante entrega de un voucher en blanco de tarjeta de crédito a nombre del Hotel, según consta a fs.1, sin hacerse efectivo ese cobro; y 4) Que, con fecha 31 de enero de 2017, se habría restablecido la reserva del programa contratado, según dan cuenta los documentos que rolan a fs. 24 vuelta, 56 y 72.

SEXTO: Que, en relación a lo hechos denunciados, debe considerarse lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores que señala: **"Todo proveedor de bienes o**

servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio ”; que en este orden, el servicio ofrecido por Cocha consiste precisamente en intermediar entre el consumidor y el prestador final del servicio hotelero, en este caso, consistente en alojamiento bajo la modalidad todo incluido, no obstante como ha resultado acreditado en el proceso, al presentarse en el hotel seleccionado el actor junto a su familia, la reserva respectiva no se encontraba vigente, por lo que debió gestionarla nuevamente exigiendo el cumplimiento de lo acordado, circunstancia que constituiría infracción a la norma señalada; debiendo desestimarse al respecto, la defensa de la parte denunciada, en cuanto atribuye a un error del sistema operativo del Hotel la cancelación de la reserva, puesto que no rindió prueba tendiente acreditar dicha alegación, considerando lo señalado por el Hotel en correo electrónico que rola a fs.56.

SÉPTIMO: Que, en mérito de lo declarado en las consideraciones precedentes, se estima procedente acoger la querrela infraccional interpuesta a fs.33 don Sergio Contreras Vera en contra de Turismo Cocha S.A., por haberse infringido lo dispuesto en el 12 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos en que fue acordada la prestación de servicios, al no encontrarse vigente en la fecha programada la reserva del alojamiento en el Hotel Gran Oasis Palm Cancún en la forma en que se habría pactado al contratar.

b) En el aspecto civil:

OCTAVO: Que, fs.17 don Sergio Contreras Vera deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a la parte demandada de Turismo Cocha S.A. a pagar la suma de \$ 3.688.296.- correspondiente a daño emergente ; la suma de \$ 300.000.- por lucro cesante y la suma de \$3.688.296.- por concepto de daño moral.

NOVENO: Que, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: “ **El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea**”; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; cabe señalar, que dicho daño debe ser

acreditado de acuerdo a las reglas de la prueba establecidas en nuestra legislación en el artículo 1698 y siguientes del Código Civil.

DÉCIMO: Que, en relación al daño directo, cabe señalar que atendido el alojamiento se prestó en definitiva en las mismas condiciones acordadas, puesto que el actor y su familia se hospedaron en todo momento en el mismo Hotel seleccionado y bajo las condiciones acordadas, sin que se generara un costo adicional por dicho concepto, considerando asimismo, que el valor total del paquete turístico incluía además del alojamiento, traslados aéreos y terrestres, y servicio de asistencia en viaje; razón por la cual deberá desestimarse la devolución de la cantidad pagada por el servicio del programa turístico por haberse ejecutado en su integridad; que, en ese orden, igualmente se rechaza a suma demandada por concepto de lucro cesante, por no haberse acreditado su monto y procedencia, en cuanto a la pérdida de ganancia patrimonial a consecuencia inmediata y directa de la infracción en que incurrió la parte demandada.

UNDÉCIMO: Que, en relación a la indemnización por daño moral, cabe señalar que de conformidad a los hechos acreditados en el proceso, es posible establecer que el actor sufrió un menoscabo en su tranquilidad de espíritu y emocional, al ver frustradas sus expectativas de efectuar un viaje de vacaciones familiares de manera armónica y de acuerdo a los términos convenidos con el proveedor, cuyo incumplimiento acarreó una alteración emocional, afectando su bienestar, causándole molestias y aflicción, razón por la cual el sentenciador concluye que resulta pertinente dar lugar a la indemnización solicitada por este concepto, regulándola prudencialmente en la suma de \$ 400.000.-

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 12, 24, 50 y 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acoge con costas la querrela de fs.33 interpuesta por don Sergio Contreras Vera y se condena a **Turismo Cocha S.A.** representada por don **Sergio Purcell Robinson** a pagar una multa equivalente en pesos a **20 UTM (veinte unidades tributarias mensuales)** por infringir

lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil de fs. 33 deducida don Sergio Contreras Vera, y se condena a **Turismo Cocha S.A.** representada por don **Sergio Purcell Robinson** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 400.000.- por concepto de daño moral, más los intereses corrientes para operaciones no reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal en contra del representante ya individualizado, si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

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
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria

