

Proceso Rol N° 42.608-10-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

56
u. g. m. k
p. s.

Las Condes, siete de diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS;

A fs.12 don [REDACTED], Ingeniero en Ejecución en Administrador de Empresas, domiciliado en [REDACTED], en representación de su cónyuge, doña [REDACTED], según poder que rola a fs.8, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Comercial Promociones y Turismo S.A. - Travel Club S.A.** -, representada por don Andrés Hernán Alarcón Pott, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo N° 5555 piso 3, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado de conformidad a los siguientes antecedentes:

1) Que, se habría requerido de la empresa denunciada la compra de de pasajes aéreos para su cónyuge e hija de 15 años, con destino a la ciudad de Miami, sin recibir asesoría o advertencia respecto de los documentos requeridos para este viaje, que una vez cotizados los pasajes se habría pagado vía transferencia electrónica con fecha 6 de abril de 2017 a través de la página web, en que se aceptan las condiciones del mismo, pero sin que se hubiera advertido en el proceso la obligatoriedad de abrir link para leer y aceptar condiciones y exclusiones del servicio; lo que no fue señalado por la ejecutiva a cargo, sin que hubiera recibido posteriormente el contrato.

2) Que, el día 22 de junio de 2017 en que iniciaba el viaje, Policía Internacional impide la salida de la hija menor, por no contar con el permiso de viaje notarial del padre, además del certificado de nacimiento y la libreta de familia; que al recurrir a la agencia de viajes, esta no asume su responsabilidad, por lo que debió comprarse un nuevo pasaje por un costo total de \$ 2.051.760.- .

3) Que, en consecuencia estima que el proveedor denunciado y demandado habría infringido lo dispuesto en el artículo 12 A de la Ley N° 19.496, puesto que no habría enviado la confirmación escrita de la

compra, ni desplegado para su conocimiento y lectura, la aceptación del mismo; que en este caso, la ejecutiva de la agencia, no habría señalado que era necesario revisar el link y tener a la vista detalles, condiciones y exclusiones de la compra; por estas razones solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa establecida en la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$2.051.760.- por daño emergente, la suma de \$ 332.500.- por concepto de lucro cesante y la suma de \$332.500.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **demanda civil que no fue notificada.**

A fs.52 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la parte denunciante y del apoderado de la parte denunciada Travel Club S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos y que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

PRIMERO: Que, la cuestión controvertida resulta en determinar si la empresa denunciada, Travel Club S.A. ha vulnerado los derechos de la consumidora denunciante, doña [REDACTED], al no entregar información adecuada respecto de las condiciones y requisitos del viaje de una menor de edad al extranjero, debido a la cual al presentarse a Policía Internacional del Aeropuerto, no habría permitido su embarque, al no constar la autorización notarial del padre de la menor para dejar el país.

SEGUNDO: Que, la parte de Travel Club S.A., en lo sustancial de su contestación de fs.31, solicita el rechazo de la acciones interpuestas en su contra, toda vez que su parte no habría incurrido en las infracciones que se le imputan, puesto que sería responsabilidad de cada pasajero determinar los permisos necesarios para el viaje, y que en este caso, los servicios turísticos se habrían efectuado acorde a los procedimientos establecidos, que principalmente consisten en planificar y organizar viajes, constituyendo un medio que ofrece a los clientes de una manera más eficiente un determinado programa turístico, sin embargo las condiciones de como viajar con un menor de edad son responsabilidad del pasajero.

TERCERO: Que, la parte querellante a fin de acreditar sus pretensiones acompañó los siguientes antecedentes: 1) A fs. 1 rola itinerario de viaje

57
document
sent

efectuado por la empresa Travel Club S.A. para la actora y su hija; 2) A fs.2 y 3 rolan correos electrónicos entre las partes; 3) A fs.4 y ss. rolan cartas enviadas por SERNAC a la empresa querellada y su respuesta; 4) A fs.7 rolan fotografías de tarjetas de embarque; y 5) De fs.33 a 40 rola impresiones de correos electrónicos con detalles de los pasajeros; documentos no objetados de contrario.

CUARTO: Que, la parte de Travel Club S.A. en apoyo de su defensa acompañó los siguientes documentos : 1) A fs.41 rola copia de carta de Confirmación de doña [REDACTED] de fecha 23 de junio de 2017; 2) A fs. 43 rola recibo de pago N° 260038 de fecha 6 de abril por la suma de \$1.198.214.-; 3) A fs. 45 rola correo electrónico de confirmación de pago; 4) A fs. 46 rola itinerario de vuelo de fecha 6 de abril de 2017; 5) A fs.47 rola carta de Travel Club S.A. a don [REDACTED] y 6) De fs.48 a 51 rolan antecedentes de reclamo ante SERNAC; documentos no objetados de contrario.

QUINTO: Que, analizados los antecedentes aportados al proceso y lo señalado por las partes, es posible dar por establecido que la actora doña [REDACTED] adquirió a través de la agencia Travel Club S.A., dos pasajes ida y regreso a la ciudad de Miami para ella y su hija menor edad, con salida el día 22 de junio de 2017 y regreso el día 27 de junio del mismo mes; que sin embargo, el día programado para iniciar el viaje, Policía Internacional del Aeropuerto no habría permitido que la menor viajara, ya que no contaba con la autorización notarial de su padre para abandonar el país, lo que habría pospuesto el vuelo de salida para el día siguiente, debiendo adquirir nuevos pasajes, una vez regularizada esta situación.

SEXTO: Que, en relación a la información que debe proporcionar la agencia de viajes, cabe señalar que consta del documento acompañado a fs.1, consistente en itinerario de viaje, que se señala como importante por la Agencia al pasajero; que es de su exclusiva responsabilidad contar con la documentación de viaje y de sus acompañantes. Que, igualmente consta de los antecedentes, que al efectuar el pago declara aceptar las condiciones generales de compra.

SÉPTIMO: Que, tratándose de la exigencia señalada en la denuncia por Policía Internacional, en torno a no permitir el abandono del país de menores de edad sin el consentimiento de ambos padres, tal requisito es una imposición legal, que la parte denunciante debió prever de manera diligente al planificar su viaje, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de

58
atenuada
otro

59
firmante
rose

los Consumidores que establece, correlativamente al derecho a una información veraz y oportuna, la obligación del consumidor de informarse responsablemente, lo que no habría ocurrido en este caso, toda vez que la Sra. [REDACTED] no habría recabado de manera diligente y oportuna la información necesaria para el cumplimiento de los requisitos legales para abandonar el país junto a su hija menor de edad, estando disponibles además, para su acceso mediante el link de referencia enviado por la agencia de viajes, que como fluye de los antecedentes del proceso, no fue consultado en ningún momento por la consumidora reclamante.

OCTAVO: Que, dado lo señalado precedentemente, debe desestimarse la denuncia interpuesta a fs. 12 por doña [REDACTED] en contra de Travel Club S.A., por no haber incurrido en las infracciones que se le imputan.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se rechaza la denuncia infraccional interpuesta a fs. 12 por doña [REDACTED] en contra de **Comercial Promociones y Turismo S.A. - Travel Club S.A.** - por no haber incurrido en las infracciones que se le imputan.
- b) Que, cada parte pagará sus costas.
- c) Archívense los antecedentes en su oportunidad.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese

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 DOÑA XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Jueza (s)
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ - Secretaria (s)

