

QUILICURA, trece de marzo de dos mil dieciocho.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, por el escrito de fs. 26 SILVIA ISABEL ARIAS GONZALEZ, Cédula de Identidad N°3.551.000-1, pensionada, domiciliada en calle San Isidro N°951, Dpto. G-122, se querelló en contra de DESTINOS AUSTRALES, representada por doña JUNNIA GARCIA VALENZUELA, Cédula de Identidad N°10.331.718-5, ignora profesión, ambas domiciliadas en calle Pedro Riveros N°7341, Valle Lo Campino, comuna de Quilicura, señalando que contrató un paquete de viaje para las Torres del Paine por un valor de \$550.000.- que incluía una tasa de embarque para un viaje entre el 02 y el 07 de diciembre del año 2016, además de un seguro de asistencia médica y profesional en caso de cualquier problema. El primer día hicieron un viaje en catamarán para visitar el Glaciar Balmaceda y encontrándose en los glaciares se sintió mal, con dolor de cabeza, mareo, vista nublada y un fuerte dolor en el lado izquierdo de su cara que le paralizó hasta el punto de desmayarse no recibiendo atención médica alguna hasta llegar de regreso a Puerto Natales, donde fue trasladada al hospital más cercano y posteriormente al Hospital Clínico Regional de Magallanes, donde le practicaron un scanner y le reubicaron en el Hospital Naval de Punta Arenas donde estuvo algunos días siéndole diagnosticado un accidente cerebro vascular hemorrágico. No se preocupó mayormente en el asunto, puesto que confiaba en el seguro médico contratado y adquirido a su nombre, pero al ser dada de alta se le comunica a ella y a su hijo, que la fue a buscar, que debía proceder a dar los antecedentes de su sistema de salud para los cobros respectivos, ya que ni la proveedora ni el seguro se hicieron responsables. Señala como infringidos los artículos 3 letra e) y d) y 23 de la Ley 19.496.

Por el primer otrosí de este escrito la querellante demanda de la denunciada, ya individualizada, el pago de la suma de \$20.600.000.- , o la que el Tribunal estime en derecho, más reajustes, intereses y costas, suma que descompone en la cantidad de \$18.800.000.- por gastos médicos de hospitalización y traslado, más los gastos respectivos del traslado de su hijo y la suma de \$1.800.000.- por daño moral, atendida la afectación de su calidad de vida, gastos y visitas al médico originadas por la

SECRETARÍA
 CONFIRME A SU ORIGINAL
 SECRETARIO

situación médica en la que se encuentra, la angustia y stress que le inquieta, el dolor y molestia que ha sufrido y los impactos psicológicos y emocionales que los hechos han dejado grabada al verse enfrentada a una complicada humillante situación, puesto que se enfrentó sola a esta circunstancia y alejados de los suyos a muchos kilómetros de su hogar; acciones que fueron notificadas a fs. 61;

SEGUNDO: Que, por el escrito de fs. 82 la abogada Patricia Oporto Palacios, en representación de la denunciada y demandada, opuso las excepciones de prescripción extintiva y de falta de legitimación pasiva de la demandada y querellada, excepciones que le fueron rechazadas a fs. 113 y siguientes; y en subsidio contestó, la querrela y demanda civil sosteniendo la improcedencia de la primera señalando que, efectivamente, doña Yunnia García Valenzuela es gerente y dueña de la operadora de tours Destinos Australes, la que el año 2016 ofreció un paquete turístico bajo el título de "Torres del Paine, Punta Arenas, Navegación Glaciares Balmaceda y Serrano" cuyo inicio sería la primera semana de diciembre de ese año que, entre otros ofrecimientos, incluía un seguro de asistencia de viajes Travel Ace dándoles a conocer, previo al viaje, las condiciones generales y cláusulas correspondientes al seguro ofrecido y contratado señalándoles, claramente, que el seguro Assist Card no incluía gastos por enfermedades preexistentes, por lo que, de existir un pasajero con algún tipo de enfermedad preexistente debía señalarlo a la operadora del tour, ya que la empresa de seguros cuenta con un seguro especial que si incluye este tipo de enfermedades tal como lo indica el propio documento entregado por la empresa aseguradora que a la letra dice: "ESTE PRODUCTO NO INCLUYE GASTOS POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES, ASSIST CARD DISPONE DE PRODUCTOS QUE INCLUYE PREEXISTENCIA, CONSULTE CON SU AGENTE DE VIAJES O EN ASSIST CARD ANTES DE VIAJAR" información que la señora Silvia Arias nunca comunicó a la querellada y demandada entregándoseles, además, el documento correspondiente el día 02 de diciembre del 2016 a cada uno de los pasajeros cuando se juntaron en el aeropuerto para abordar el vuelo con destino a Punta Arenas y, específicamente, a la querellante y demandante se le entregó el seguro N°5609928518OR7F2046 valido entre el 02 y el 07 de diciembre del 2016 el que en el punto C.5.13 señala "limitaciones exclusivas especiales por edad no aplica limitaciones por edad" describiendo claramente "ESTE PRODUCTO NO INCLUYE



GASTOS POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES” agrega, que al arribo del hotel Cisne de Cuello, donde se alojaron, doña Silvia Arias se separó del grupo sin avisar reintegrándose 20 minutos después señalando que buscaba una farmacia de urgencia ya que había olvidado sus medicamentos en Santiago negándose a responder sobre el motivo por el cual usaba medicamentos notándose muy alterada manteniendo una actitud agresiva durante la cena discutiendo todos los temas de conversación. Durante una caminata por el sendero habilitado hacia el glaciar Balmaceda se le informó a los adultos mayores que llegaron hasta donde pudieran y regresaran al barco manifestando la pasajera que se sentía con poca fuerza para caminar, por lo que la querellada y demandada la tomó del brazo y ella empezó a desvanecerse por lo que fue regresada rápidamente al barco y chequeada por el paramédico de la embarcación recuperándose como a los 15 minutos; al regreso y al arribar a Puerto Natales como a las 18:00 horas le pareció necesario a la querellada que la querellante fuera atendida por un facultativo coordinando con el personal del barco para que un vehículo la esperara en el puerto y fuera trasladada a un servicio de urgencia todo para descartar un problema médico de mayor envergadura; allí la ingresaron como a las 18:15 horas coordinándose con el médico de turno para que fuera atendida lo más rápido posible, este determinó que había que realizarle un scanner y por no contar allí con el aparato necesario fue derivada a Punta Arenas a donde fue acompañada por la querellada luego de tomar las providencias necesarias para la atención del resto de los pasajeros que comprendían el tour; llegaron a Punta Arenas a las 23:00 ingresando al Hospital Clínico de Magallanes donde se le realizaron todos los exámenes de rigor y el scanner solicitado por el médico en primera instancia determinándose que debía ser hospitalizada por un micro derrame y debido a que el hospital de Punta Arenas no disponía de camas, fueron derivadas al hospital Naval quedando hospitalizada; al día siguiente la querellada regresó al hospital para informarse del estado de salud conversando con el médico de turno que le indicó que la querellante debía continuar en la UCI hasta tener la certeza que no presentaría algún nuevo inconveniente saliendo a comprarle algunos artículos de aseo y al regresar al hospital insistió en ver a la señora Arias lo que logró como a las 13:00 horas agradeciendo la querellante todo lo que había hecho por ella y le pidió que se contactara con su hijo Gonzalo Pozo Arias y le informara la situación hablando con él y contactándole para que hablara directamente con el médico de turno que le explicó la

COMANDO EN JEFE DE FUERZAS ARMADAS
SECRETARÍA GENERAL
SANTIAGO

situación; posteriormente se comunicó con su hijo Cristian a quien le informó lo mismo, recordando que la señora Silvia le pidió a sus hijos que se quedaran tranquilos, ya que la encargada del tour no la había dejado sola en ningún momento y que los mantendría informados de su estado de salud; el día 05 de diciembre la querellada continuaba acompañando a la querellante siendo informada por el médico que ésta se encontraba mejor de salud por lo que saldría de la UCI y pasaría a una habitación común comenzando de inmediato un tratamiento de fonoaudiólogo y kinesiólogo siendo informada por los tres médicos que la atendían que la señora Silvia estaba de buen ánimo, comiendo por sus medios y solo había ido al baño acompañada por indicación del médico tratante, enviándoles la documentación médica pertinente a los hijos documentos que señalaban como antecedentes mórbidos: hipertensión arterial sistémica, estado 2XJNC-7 t diabetes militus tipo 2; el día 06 estuvo toda la mañana realizando el check out del grupo de pasajeros para después de almuerzo trasladarlos al aeropuerto y esperar que abordaran el vuelo de regreso a Santiago como a las 15:00 horas y regresó nuevamente al hospital naval a continuar acompañando a la querellante donde se le informó a las 17:00 horas que la señora Arias debía ser trasladada de regreso a la Clínica Magallanes ya que contaban con una cama disponible para continuar con el tratamiento donde se le tomó nuevamente todos los exámenes y continuo con el tratamiento antes señalado; también sostiene que acompañó al hijo de la señora Silvia a realizar los trámites pendientes para aplicar el seguro que había sido contratado por su empresa de viajes, pero en la oficina respectiva les señalaron que su madre mantenía enfermedades preexistentes y por ende la empresa Assist Card seguros solo cubriría la cantidad equivalente a 300 y no a 5.000 dólares al no cumplir con las normas generales del seguro en comento. Finalmente, la señora Arias fue dada de alta, pero debía permanecer una semana más en Punta Arenas y al verificar que la señora Arias se encontraba recuperada le manifestó que ella debería regresar a Santiago momento en que el hijo de la señora Silvia le indicó que no tenía dinero para pagar un hotel por lo que coordinó que se alojaran y comieran en las dependencias de la Clínica Magallanes, previa conversación con el departamento de bienestar, también hizo los trámites en Sky Airlines para cambiar la fecha del pasaje de su hijo y pudiera quedarse los días que fueran necesarios para acompañar a su madre hasta el 21 de diciembre, cambio que genero un cobro extra en el ticket que asumió la querellada y demandada como también la multa para

SECRETARÍA
 CONFESIONAL
 PUNTA ARENAS

que la señora Silvia regresaran a Santiago el 21 de diciembre; etc.;

TERCERO: Que, a fs.200 se llevó a cabo el comparendo decretado por el tribunal con asistencia de ambas partes, representadas por sus apoderados; la actora reiteró los documentos agregados de fs. 1 a la 25 y no rindió prueba testimonial en tanto la contraria rindió con la declaración de dos testigos legalmente examinados, no tachados, que dieron razón de sus dichos y aparecen, a juicio del sentenciador, como veraces e imparciales, reiteró la documental por ella acompañada a fs.66 a 81 y la actora absolvió posiciones a fs. 212;

CUARTO: Que, de los antecedentes del proceso se pueden establecer los siguientes hechos indubitados: a) que doña Silvia Isabel Arias González contrató con Destinos Australes un paquete de viaje a Las Torres del Paine que se llevaría a efecto entre el 2 y 7 de diciembre del 2016 con un Seguro de Asistencia en viajes Travel Ace en la empresa Assist Card por un monto global máximo de US\$ 5.000.-, con asistencia médica por la misma suma (documentos agregado a fs.9,66 y 166;b) que la representante legal de la empresa Destinos Australes es doña Junnia García Valenzuela (fs. 82);c) que durante el viaje doña Silvia Isabel Arias González sufrió un accidente vascular encefálico que le mantuvo hospitalizada (documentos de fs. 5 y 23);d) que el accidente vascular encefálico, señalado en la letra anterior, le originó desembolsos económicos por la suma de \$ 19.465.087.-, al menos, facturado por el Hospital Naval Cirujano Guzmán de Magallanes(documento de fs.124);

QUINTO: Que, los gastos médicos y otros originados por el accidente vascular encefálico sufridos durante el viaje por la actora no le fueron cubiertos por el seguro de asistencia en viaje por ella contratado so pretexto que dicho accidente vascular provenía de una enfermedad preexistente que no fue declarada conforme lo exigía el correspondiente contrato de seguro, requisito que doña Silvia Isabel Arias González conocía, de tal manera que Assist Card sólo ha estado dispuesta a pagar una cantidad equivalente a USD de 300 y no a USD 5.000;

SEXTO: Que, el argumento esgrimido por la defensa para eludir el pago del seguro, esto es, que el accidente vascular encefálico sufrido por la actora emana de una enfermedad preexistente

SECRETARIA
DEPARTAMENTO DE POLICIA
SECRETARIA
SECRETARIA

(hipertensión arterial, diabetes mellitus y dislipemia conforme a la Epicrisis acompañada a fs. 23) no ha sido acreditado medicamente en autos de tal modo que el Tribunal lo entenderá como el vocablo accidente lo entiende y se define en derecho, es decir, como un imprevisto imposible de resistir y bajo tal premisa el seguro de asistencia en viaje debió operar y la demandada debió concurrir al pago de los gastos médicos generados pero sólo por un monto equivalente a los USD 5.000.-;

SEPTIMO: Que, el pago del seguro correspondía a la empresa con la cual fue contratado: la Compañía de Seguros Assistent Card no obstante, de conformidad a lo dispuesto en el art. 43 de la Ley No. 19.496 debió asumirlo Destinos Australes, representada por la querrela y demandada doña Junnia García Valenzuela por haber actuado como intermediaria en la prestación del servicio lo que la hace responsable directamente frente a la querellante y demandante, sin perjuicio de su derecho a repetir contra Assitent Card y al no hacerlo oportunamente ha actuado con negligencia, requisito que exige el artículo 23 de la señalada ley para configurar la infracción toda vez que se ha causado en los hechos un menoscabo a doña Silvia Isabel Arias González en su calidad de consumidor debido a fallas o deficiencia en la calidad y cantidad en la venta del servicio; todo en estrecha relación con lo establecido en el artículo 12 de la ley in comento que obligaba a Destinos Australes a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales fue ofrecido y convenido entre las partes el tour materia del juicio;

OCTAVO: Que, conforme a lo relacionado anteriormente, analizado los antecedentes de conformidad con las reglas de la sana crítica, el Sentenciador ha llegado a la convicción, sin hesitación alguna, que la querellada infringió el artículo 12 en relación con los artículos 23 y 43 de la Ley sobre Protección a los Derechos de las Consumidores y por ello debe ser sancionada con las multas que se establecen en el artículo 24 de dicha Ley;

NOVENO: Que, en autos se ha deducido una demanda de indemnización de perjuicios lo que obliga a perseguir una responsabilidad civil cuasidelictual;

DECIMO: Que, es un elemento esencial de toda responsabilidad civil cuasidelictual el que concurra el elemento culpa el que en la especie se representa como una infracción a la Ley No. 19.494, de la que es autora la demandada al ser declarada autora de una



infracción que ha sido la causa principal y determinante de los daños que se cobran en autos;

DECIMO PRIMERO: Que, por el primer escrito de fs. 26 la demandante solicitó el pago de la suma de 18.800.000.-por daño patrimonial y \$ 1.800.000.- por daño moral argumentando, para el primero, los gastos médicos desembolsados a consecuencia de los hechos que originan la presente proceso, gastos que no debieron haber sido necesarios concurrir a costa de la actora pues le fue informado que contaba con un seguro para tales efectos; y, para el segundo, porque tales hechos le afectaron su calidad de vida, angustia y estrés que le afectan desde entonces, dolor y molestias sufridas e impactos psicológicos y emocionales derivados de la humillantes situación narrada;

DECIMO SEGUNDO: Que, también, del análisis de los antecedentes de la causa, el sentenciador puede tener la certeza que el accidente vascular sufrido por la demandante no se produce como consecuencia del no pago del seguro de viaje contratado sino que es anterior a ello y que pudo haberse presentado antes, durante o posterior al viaje de tal manera que no puede responsabilizarse a la demandada del pago de los gastos médicos en que incurrió como, tampoco puede hacersele responsable del supuesto daño moral sufrido (no probado) más aún si se tiene presente la conducta de la demandada una vez que se presenta el accidente cerebro vascular hemorrágico velando para que su pasajera recibiera todos los cuidados médicos que el caso requería desde el primer momento en que contó con la asistencia de un paramédico;

DECIMO TERCERO: Que, conforme a todo lo relacionado anteriormente, se hace innecesario entrar a analizar si el accidente cerebro vascular hemorrágico se produce por una enfermedad preexistente, como lo alega su defensa, pues lo que está en discusión es el pago del seguro de viaje contratado el que debió haber sido cumplido a todo evento y por ello debe ser condenada civilmente al pago de una suma equivalente a los USD 5.000.- expresada en el correspondiente contrato pactado entre las partes;

Y vistos, además, lo dispuesto en la Ley No. 15.231; los artículos 14 y 17 de la Ley 18.287, Ley No. 19.494 y sus modificaciones;

The stamp is rectangular and contains the text: "COMANDO DE POLICIA", "SECRETARIA", "QUILICURA". A large, stylized signature is written over the stamp.

artículos 2314 y 2329 del Código Civil y 144 del Código de Procedimiento Civil se declara:

- 1.- Que se acoge la querrela a fs. 26 y se condena a doña Junnia García Valenzuela a pagar una multa equivalente a 10 UTM;
- 2.- Que se acoge la demanda deducida en el primer otrosí del escrito de fs. 26 sólo en cuanto se condena a la empresa Destino Australes, representada por doña Junnia García Valenzuela, a pagar a doña Silvia Isabel Arias González una suma equivalente a US\$ 5.000.- reajustada en la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de esta sentencia y su pago efectivo e intereses corrientes entre la fecha en que quede ejecutoriado el fallo y su pago efectivo, con costas.
- 3.- Remítase copia de esta sentencia al SERNAC.-
Notifíquese, anótese y archívese.

Dictó esta sentencia don **JUAN ANTONIO GONZÁLEZ CERÓN**
Juez Titular y autoriza doña **PRISCILA ARROYO PÉREZ**
Secretaria Abogada.

