

QUINTO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE SANTIAGO
CAUSA ROL N° 17783-2016-SCB
SANTIAGO, dieciséis de octubre de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

La denuncia infraccional, interpuestas a fs. 1 y siguientes; Se hace parte e interpone demanda Civil, a fs. 17 y siguientes; Los documentos acompañados por la denunciante, de fs. 27 y siguientes; Las actas de notificación, de fs. 50, de fs. La contestación de denuncia infraccional y demanda Civil, de fs. 68 y siguientes; Los documentos acompañados por la denunciada y demandada, de fs. 79 y siguientes; El acta de audiencia de contestación y prueba, de fs. 86 y siguientes; Los otros antecedentes acompañados al Proceso;

Y CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al mérito de los antecedentes que informan el proceso materia de autos, apreciados por el Tribunal conforme a la facultad que al efecto previene la norma contenida en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, se procede tener por establecido:

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que la presente causa se inicia por medio de la querella infraccional interpuesta a fs. 1 y siguientes por el SERCVICOS NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su director regional don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ, abogado ambos con domicilio en calle Teatinos número 333, piso 2, de la comuna de Santiago en contra de VIAJES FALABELLA LIMITADA, nombre de fantasía VIAJES FALABELLA Y VENTAS DE INTERNET, representada por don TOMÁS VALDÉS DÁVALOS, no se menciona ocupación, ambos con domicilio en calle Moneda número 970, piso 12, de la comuna de Santiago, por infracciones e al Ley 19.496

SEGUNDO: Que la denuncia expone que, conforme el reclamo interpuesto en el servicio por doña NATALIA LAVÍN CORNEJO, el día 29 de marzo de 2016 se adquirió un programa turístico a la empresa denunciada por el valor \$842.712.-, denominado "Oportunidad única 5 noches Buzios. Posada Arenas Brancas/ Fecha 13/05/2016"; que al llegar al destino mencionado hubo problemas con la habitación asignada al ser demasiado pequeña y que no se correspondía a una catalogada de 3 estrellas; que ante la situación descrita el posadero se compadeció y fueron cambiadas de habitación a la espera del operador, el que nunca más apareció; que, además, las habitaciones se encontraban en deplorable estado sanitario teniendo, incluso, cucarachas en su interior, ante lo que se interpuso un reclamo; que el último día el operador llamó a la posada a la cliente para insultarla por haber puesto un reclamo; que, conforme los hechos expuestos, el proveedor incurrió en las infracciones a los artículos 3 inciso primero de letra b, 12 y 23 inciso primero de la Ley 19.496 y el artículo 45 letras a), c) y f) de la Ley 20.423;

TERCERO: Que la denunciada contesta puntualizando que desde su llegada al hotel la cliente comenzó a realizar reclamos como que la cama no tenía respaldo y por supuestas condiciones sanitarias; que la cliente mostró una actitud prepotente con el personal del hotel quienes se

mostraron amables y le ofrecieron distintas regalías, las que no importan algún cumplimiento contractual por parte de la denunciada; que el paquete se realizó completo y según lo pactado;

CUARTO: Que conforme lo señalado por los involucrados, se tiene por probada la relación comercial entre la cliente y el proveedor;

QUINTO: Que en el Proceso se acompañan antecedentes a fs. 32 y siguientes que permiten tener por probado el hecho de diversos reclamos con respecto al incumplimiento de lo ofrecido por parte del proveedor y las distintas compensaciones que ésta última ofreció; que en el Proceso se acompaña, a fs. 44, una foto de una cucaracha caminando por el piso y una cama y a fs. 83 se acompaña una copia del certificado sanitario del hotel *Pousada Areias Brancas*, antecedentes que se contraponen, no permitiendo a este Tribunal establecer la negligencia del hotel y, por ende, del operador con respecto a la salubridad del local en comento;

SEXTO: Que de la lectura de los antecedentes reseñados queda claro que entre la cliente y la proveedora existe una divergencia con respecto a la calidad del servicio prestado; que, sin perjuicio de lo anterior, no rolan en el Proceso antecedentes que sirvan a este Tribunal para establecer qué condiciones específicas se ofrecieron a la cliente por parte del proveedor al momento de contratar el servicio y que permitan concluir que el proveedor no cumplió con lo ofrecido, como por ejemplo las fotos que el proveedor mostró a la cliente al momento de la venta del servicio o alguna característica especial que haya sido comprometido y que no se haya cumplido; que la **diferencia de apreciación personal con respecto a la prestación de un servicio no puede ser suficiente** argumento para dar por ciertas las circunstancias factuales que la Ley 19.496 exige en su artículo 12;

SÉPTIMO: Que, conforme lo razonado en el considerando anterior, se considera que en el Proceso no rolan antecedentes que permitan tener por probado el incumplimiento de términos y condiciones ofrecidos por parte del proveedor;

OCTAVO: Que con respecto a la negligencia alegada por el denunciante, este Tribunal concluye que en el Proceso no rolan antecedentes tendientes a probar este punto; que el argumento del artículo 1543 inciso tercero del Código Civil no se aplica en este tipo de materias, entendiendo que ese artículo se circunscribe en una relación contractual, materia exclusiva de los juicios ordinarios en sede Civil, en contraposición del artículo 23 de la Ley 19.496 el que, a todas luces, no invierte el *onus probandi* con respecto la negligencia del proveedor dentro de la dinámica de la relación del cliente con el proveedor;

NOVENO: Que, no se acompañan al Proceso antecedentes dirigidos a probar el incumplimiento de las obligaciones impuestas al proveedor por el artículo 45 letras a), c) y f) de la Ley 20.423

DÉCIMO: Que conforme a lo señalado en los considerandos anteriores, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre las demás incidencias, alegaciones y defensas promovidas en el Proceso, por no incidir éstas en nada respecto a lo que en definitiva se resuelve en este caso;

EN ASPECTO CIVIL:

DECIMOPRIMERO: Que a fs. 17 y siguientes doña NATALIA LAVÍN CORNEJO, trabajadora social, domiciliada en calle Compañía de Jesús número 1429, departamento 1508, de la ciudad de Santiago deduce demanda Civil en contra de la empresa VIAJES FALABELLA LIMITADA,

nombre de fantasía VIAJES FALABELLA Y VENTAS DE INTERNET, representada por don TOMÁS VALDÉS DÁVALOS, ambos ya individualizados, solicitando la suma de \$6.200.000.- (seis millones doscientos mil pesos) por concepto de daño emergente, lucro cesante y daño moral, con costas;

DECIMOSEGUNDO: Que la demandada contesta señalando que los perjuicios exigidos en la demanda Civil no resultan acreditados, con costas;

DECIMOTERCERO: Que en atención a lo razonado en la parte infraccional de esta sentencia, este Tribunal no cuenta con los antecedentes que permitan establecer una relación causa efecto entre la comisión de alguna infracción a la Ley 19.496 y algún daño patrimonial sufrido por la demandante;

Y TENIENDO EN CONSIDERACIÓN lo dispuesto en las demás normas pertinentes de la Ley 19.496 y la Ley 15.231.-

SE RESUELVE

EN MATERIA INFRACCIONAL

PRIMERO: No ha lugar la denuncia infraccional interpuesta a fs. 1 y siguientes.

EN MATERIA CIVIL

SEGUNDO: Se rechaza la demanda Civil interpuesta a fs. 17 y siguientes. Sin costas.

Remítase copia de esta Sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez ejecutoriada.

DECTADA POR DON ANDRÉS FERNÁNDEZ ARRIAGADA.
JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DON JOSÉ MIGUEL HUIDOBRO VERGARA.
SECRETARIO ABOGADO.



C.A. de Santiago

Santiago, dieciséis de enero de dos mil diecinueve.

A los folios N°s 17161 y 20056: A todo, téngase presente.

Vistos:

Que las argumentaciones contenidas en el recurso de apelación de fojas 120, no logran desvirtuar lo que viene razonado por el tribunal a quo, **se confirma** la sentencia apelada de dieciséis de octubre de dos mil diecisiete, escrita a fojas 116 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N°Policia Local-295-2018.

JUAN ANTONIO POBLETE MENDEZ
MINISTRO
Fecha: 16/01/2019 13:11:04

JUAN MANUEL ESCOBAR SALAS
MINISTRO(S)
Fecha: 16/01/2019 14:45:52

MARIA CECILIA DEL PILAR RAMIREZ
GUZMAN
ABOGADO
Fecha: 16/01/2019 14:44:45

CAROLINA ANDREA PAREDES
ARIZAGA
MINISTRO DE FE
Fecha: 16/01/2019 14:49:06

Pronunciado por la Quinta Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Juan Antonio Poblete M., Ministro Suplente Juan Manuel Escobar S. y Abogada Integrante Maria Cecilia Ramirez G. Santiago, dieciséis de enero de dos mil diecinueve.

En Santiago, a dieciséis de enero de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

I. MUNICIPALIDAD SANTIAGO
QUINTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980 PISO 03
CASILLA 13, SUCURSAL TRIBUNALES

Santiago, Jueves 21 de febrero de 2019

Notifico a Ud. que en el proceso N° 2016-M-17.783/SARA se ha dictado
con fecha: 12/02/19, la siguiente resolución:

Vistos:

Expediente devuelto de la Ilustrísima Corte de Apelaciones de
Santiago, cúmplase.

Anótese y Notifíquese.

Causa N° 17783-M-16/SCB

SECRETARIO

I. MUNICIPALIDAD SANTIAGO
QUINTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AMUNATEGUI N° 980 PISO 03
CASILLA 13, SUCURSAL TRIBUNALES

I MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO
FRANQUEO CONVENIDO
RES. EXTA. N° 1192 DEL 8.10.74
NACIONAL

0000582

ROL 2016-M-17.783/SARA
CERTIFICADA N° 1247029

DON (A)
JUAN CARLOS LUENGO PEREZ
TEATINOS 333 PISO 2
SANTIAGO

EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL INCISO 4 DEL ART. 3° DE LA LEY N° 18287;
CORREOS DE CHILE DEBERÁ DEJAR LA PRESENTE CARTA EN UN LUGAR VISIBLE DEL
DOMICILIO SEÑALADO.

