

Santiago, a diecinueve de octubre de dos mil diecisiete.

Advirtiendo el Tribunal la existencia de un error en la foliación del expediente a partir de fojas 29 en adelante, corrijase, sin perjuicio de la sentencia que se dicta a continuación:

**VISTOS:**

Libelo de fs. 11 y siguientes, en lo principal del cual don Felipe Alberto Fuentes Ayar, ingeniero civil en informática, domiciliado en Pasaje Nahuelhuapi 369, Villa Santa María, comuna de Maipú, deduce denuncia en contra de Viajes Falabella, representada por doña Rosario Honorato Saxton, desconoce profesión u oficio, cédula nacional de identidad número 12.778.461-2, y por don Tomás Valdés Dávalos, cédula nacional de identidad 16.369.528-6, ambos domiciliados en Moneda 970, piso 12, comuna de Santiago, por infracción a los artículos 12 y 28 letra d) de la Ley 19.496, fundado, en suma, en que el día 01 de octubre de 2016 efectuó la compra de 5 pasajes a la ciudad de Orlando, Florida, Estados Unidos a través de la página web de Viajes Falabella, siguiendo todas las instrucciones allí entregadas. Una vez concluida la operación recibió un correo electrónico de confirmación de compra con el código de autorización N° 839013, por la cantidad de \$304.140.-, descontándose desde su cuenta corriente el mismo día. Al día siguiente, la empresa le remitió un correo electrónico indicando que el valor en pesos pagado por los pasajes, no correspondía, por lo que la compra quedaba anulada, señalando que la transacción no fue procesada. Posteriormente, la denunciada ofrece un plan de compensación que no fue considerado suficiente por el denunciante, con lo que Viajes Falabella no habría cumplido con su promesa de venta o servicio.

Escrito de fojas 18, en lo principal del cual se señala "Rectifica demanda", en circunstancia que no había demanda interpuesta, no obstante a fs. 28 se le proveyó teniendo por interpuesta acción contravencional y demanda civil y por rectificada presentación de fs. 11; en tal libelo el denunciante reitera lo dicho a fs. 11 y siguientes añadiendo, en suma, que los pasajes comprados lo fueron para realizar un viaje con su familia y su suegra, haciendo realidad el sueño de ir a la ciudad de Orlando, Florida, mismo que se vio truncado por el actuar de la denunciada; que la formación del consentimiento para este caso, sigue las reglas comunes del Código Civil, no procediendo la anulación unilateral del contrato de compraventa celebrado una vez que se ha perfeccionado el contrato, siendo la retractación de Falabella extemporánea; por dichas razones, señala, deduce demanda civil contra Viajes Falabella Ltda. solicitando se condene a ésta al pago de la cantidad de \$304.101.- por concepto de daño emergente correspondiente al pago efectuado por los pasajes, más los gastos operacionales asociados; USD 3.710 que es lo que le costaría adquirir los pasajes anulados, más los días que ha debido dejar de trabajar para realizar los trámites, y \$10.000.000.- por concepto de daño moral fundado en los quebrantos y frustración sufridos por su parte y la de su familia.

Presentación de fojas 34 mediante la cual el denunciado Viajes Falabella Limitada contesta la denuncia y demanda señalando, en suma, que la compra efectuada por el denunciante es producto de un error en el precio publicado y no dice relación con un precio real y serio. Señala, asimismo, que no existe infracción al artículo 28 de la Ley N° 19.496 por cuanto este señala comete infracción quién a sabiendas o debiendo saber a través de un mensaje

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a ..... de 16 NOV 2018 ..... 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

## SANTIAGO

publicitario, induce a error o engaño sobre el precio del bien, por lo tanto aquello significa que la publicidad del proveedor debe causar que el consumidor piense en forma errónea o por engaño el precio publicitado es correcto siendo que no lo es; afirma que es imposible que el actor, de buena fe, haya llegado a la convicción que 5 pasajes cuyo precio normal podría llegar a ser aproximadamente USD 4.500, equivalente a \$2.700.000.- sería la módica suma de \$304.140.-, siendo razonable creer a una persona con inteligencia media actuando con un mayor grado de diligencia se habría percatado sin gran esfuerzo de que el precio publicado es 8 veces menor que el normal del producto, debiendo tener en cuenta que en las publicaciones de las páginas web se ofrecen variados pasajes aéreos de la misma clase o similares con precios altamente mayores, lo que se refleja en otras publicidades, siendo un hecho público y notorio que su precio jamás es el que se intenta hacer valer en autos. Un pasaje aéreo con destino a Orlando, Estados Unidos jamás ha querido ser vendido por Viajes Falabella a \$60.000 y creer lo contrario sería un abuso del derecho, teniendo presente que los costos de este tipo de productos son de un mercado técnico y de altos costos hacia un destino de gran popularidad. De igual forma, señala el denunciado los descuentos jamás llegan a un porcentaje del 99,9% y que se ofrecieran precios tan bajos estarían ejerciendo dumping que sería contrario a las reglas de la libre competencia. Sigue el denunciado señalando que el actuar del denunciante vulnera tópicos de aplicación general a toda clase de actos y contratos, específicamente al contrato de compraventa, puesto que en primer término lo discutido en autos es el precio, que debe ser real, lo que implica no solamente que exista sino que debe tener una relación con el bien que se está vendiendo y que debe ser una representación verosímil de su valor, debiendo el precio cumplir con 3 requisitos: Ser real, determinado y pactarse en dinero. Así, el precio debe ser serio y estar establecido en términos tales que aparezca de manifiesto la intención de pagarlo y cobrarlo, lo que no ocurre en este caso, pues Viajes Falabella no ha tenido la intención de vender pasajes a un valor de \$60.000 cuando su valor de mercado puede ir desde los \$500.000 hasta los \$600.000.- También aduce el denunciado que en el caso de marras existiría el vicio del consentimiento correspondiente al error, mismo que podría llevar a la nulidad del acto o contrato celebrado. Por todo lo expuesto considera el proveedor que no se configuran las infracciones que le imputa la contraria pues su actuar se encuentra adecuadamente justificado en parámetros objetivos y en el derecho vigente, lo que ha sido entendido de esta forma por los tribunales Superiores de justicia.

En cuanto a la demanda civil, la defensa solicita su rechazo por no existir un nexo entre el actuar del proveedor y los daños reclamados, advirtiéndose una clara intención de aprovechamiento por parte del actor, no teniendo prueba alguna de la existencia de los daños reclamados y su entidad.

Acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba de fojas 62, a la que asistió la parte denunciante y demandante Felipe Alberto Fuentes Ayar, personalmente asistido por su abogada, doña Carol Véliz Hidalgo, y la parte denunciada y demandada de Viajes Falabella limitada, representada por su apoderado Rafael Ruiz Espinosa. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

La parte denunciada y demandada de Viajes Falabella reitera de contestación que rola a fojas 34 y siguientes, ya expuesta.

La parte denunciante y demandante rinde prueba documental y acompaña antecedentes con citación contraria, los que no son objetados:

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, .....16 NOV 2010.....  
SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

16 NOV 2010

Stgo, a ..... de ..... 2.....  
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA  
A SERNAC

1.- A fojas 1, impresión de correo electrónico de fecha 1 de octubre de 2016 emitido por Viajes Falabella Chile confirmando compra efectuada código de venta 274 9994.

2.- A fojas 2 y 3, impresión de correos electrónicos de fechas 5 y 7 de octubre de 2016, remitidos por Felipe Fuentes a afectadosviajesfalabella@gmail.com

3.- A fojas 4, impresión de correo electrónico de fecha 2 de octubre de 2016 remitido por Viajes Falabella informando anulación de la compra.

4.- A fojas 5, impresión de correo electrónico de fecha 7 de octubre de 2016 remitido por Viajes Falabella ofreciendo un plan de compensación.

5.- A fojas 6 y 7, impresión de Tickets electrónicos.

6.- A fojas 8, impresión de pantalla, de cartola de tarjeta de crédito banco estado donde consta la compra efectuada y su posterior anulación.

7.- A fojas 9, impresión de pantalla de captura de tarjeta de crédito banco estado donde consta regulación de reversa.

8.- A fojas 10, impresión de pantalla, de la página web de Sernac donde consta estado del reclamo efectuado por el denunciante.

9.- A fojas 56, impresión de correo electrónico de fecha 1 de octubre de 2016 emitido por Viajes Falabella Chile confirmando compra efectuada código de venta 274 9994.

10.- A fojas 57, impresión de pantalla, de cartola de tarjeta de crédito banco estado donde consta la compra efectuada y su posterior anulación.

11.- A fojas 58, impresión de Tickets electrónicos.

12.- A fojas 59, impresión de correo electrónico de fecha 2 de octubre de 2016 remitido por Viajes Falabella informando anulación de la compra.

13.- A fojas 60, impresión de correo electrónico de fecha 7 de octubre de 2016 remitido por Viajes Falabella ofreciendo un plan de compensación.

14.- A fojas 61, impresión de comunicación remitida por Sernac a don Felipe Alberto Fuentes Ayar, solicitando medios de prueba respecto a su reclamo presentado bajo el número R2016W1092433.

La parte denunciada y demandada rinde prueba documental y acompaña antecedentes con citación contraria, consistentes en los siguientes: a.- A fojas 29 a 33, ambas inclusive, fotocopia de escritura pública de fecha 19 de agosto de 2009, otorgada en la Notaría de Santiago de doña María Carolina Bascuñán Barros, donde consta mandato otorgado al abogado Roberto Sepúlveda Núñez.

b.- A fojas 43, fotocopia de carta remitida por Sernac a Viajes Falabella Limitada confirmando traslado respecto al reclamo ingresado por don Felipe Fuentes Ayar, N° R2016W1092433.

c.- A fojas 44, fotocopia de reclamo efectuado por el denunciante ante Sernac con fecha 03/10/2016 bajo el número R2016W1092433.

d.- A fojas 45 y 46, fotocopia de carta de fecha 13 de octubre de 2016 remitida por Viajes Falabella a Sernac en respuesta al reclamo ingresado ante esa entidad por el denunciante de autos.

e.- A fojas 47, impresión de correo electrónico de fecha 7 de octubre de 2016 remitido por Viajes Falabella ofreciendo un plan de compensación.

f.- A fojas 48 a 52, ambas inclusive, set de sentencias.

g.- A fojas 53 a 55, ambas inclusive, impresión de artículo titulado "Viajes a Estados Unidos a Precio de Huevo", del blog de Hernán Corral.

La parte denunciante y demandante solicita al Tribunal oficiar a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras para que informen respecto a la legalidad del proceso de reversa de pago efectuado por la empresa Viajes Falabella en la cuenta corriente del Banco Estado N° 427616 a nombre de don Felipe Fuentes Ayar. La parte denunciada se opuso a la

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, .....  
SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a ..... de ..... 16 NOV 2016 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

## SANTIAGO

diligencia solicitada, resolviendo el Tribunal a fojas 73 dar lugar a la petición efectuada por la denunciante en este sentido.

El denunciante objetó los documentos acompañados por la denunciada y demandada en el otrosí de la presentación de fojas 65, señalando, en suma, que se trata de fotocopias simples cuya autenticidad e integridad no constan, el documento acompañado a fojas 29 a 33 lo objeta por no tener relación con el objeto del juicio y no ser materia de prueba; a fs. 73 se tuvo presente las objeciones, sin perjuicio del valor probatorio que el tribunal decida darle.

Oficio de fojas 75 a 156 remitido por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, a solicitud del actor, adjuntando una copia de la Circular N° 40 de dicha entidad, referida a emisores y operadores de Tarjetas de Crédito, señalando que no existe norma expresa que regule el procedimiento de reversas de los pagos efectuados con tarjetas de créditos, delegándose esta regulación al contenido de los contratos de apertura y uso del producto, antecedentes que se tuvo por acompañado con citación a fs. 155 vta.

Resolución de fojas 156 que dispuso los autos para fallo.

**CONSIDERANDO:****A.- Sobre la objeción documental.**

1º) Que, en cuanto a la objeción documental efectuada por el denunciante en el otrosí de su presentación de fojas 65, conforme a lo dispuesto en los arts. 14 y 16 de Ley N° 18.287, se desprende claramente que en el procedimiento de los Juzgados de Policía Local no resultan aplicables las normas sobre admisibilidad y ponderación de la prueba propia del procedimiento ordinario civil, en particular el art. 346 del Código de Procedimiento Civil, relativo a los instrumentos privados, quedando el juez en libertad para aceptar otros medios probatorios y para ponderar los que se le presenten conforme a la sana crítica; por todo lo anterior será rechazada la objeción documental efectuada por el denunciante, ello sin perjuicio del valor probatorio que, conforme a las reglas de la sana crítica, asigne esta sentenciadora a los documentos acompañados por la denunciada y demandada en autos, en relación con lo pertinentes, graves y conexos que resulten dichos antecedentes entre sí y con otros del proceso, en relación con los hechos puestos en conocimiento de este Tribunal.

**B.- Sobre la Acción Infracional.**

2º) Que la denuncia de autos imputa a la denunciada infracción a los arts. 12 y 28 letra d) de la Ley 19.496, en la que habría incurrido la denunciada al anular la compra de 5 pasajes con destino a la ciudad de Orlado, Florida, Estados Unidos, adquiridos por el denunciante a través de la página web Viajes Falabella, por la cantidad de \$304.140.-, aduciendo la existencia de una diferencia entre el precio publicado y su equivalente en dólares.

3º) Que la defensa del denunciado se basa en la circunstancia que el precio publicado y por el cual fueron en principio comprados los pasajes, es irreal, no existiendo alguno similar ofrecido por los demás actores del mercado y siendo el valor real del producto adquirido al menos 8 veces superior a aquel pagado, por lo que no ha existido una voluntad real por parte de Viajes Falabella de vender los pasajes objeto del juicio en el precio al

Stgo, a ..... de ..... 2018

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, ..... 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo

que fueron adquiridos, mismo que no cubre si quiera los gastos técnicos del pasaje de avión.

4º) Que las partes están contestes en que el día 01 de octubre de 2016, don Felipe Alberto Fuentes Ayar compró a través de la página web de Viajes Falabella 5 pasajes emitidos por Latam Airlines con destino a la ciudad de Orlando, Florida, Estados Unidos, por la cantidad total de \$304.140.-, recibiendo ese mismo día a las 18:49hrs. el correo electrónico de confirmación. Luego, el día 02 de octubre de 2016, a las 11:56 hrs., Viajes Falabella remitió un nuevo correo electrónico a don Felipe Fuentes Ayar, manifestando que el precio pagado en pesos chilenos por el pasaje aéreo no corresponde a su equivalente en dólares de Estados Unidos, por lo que la transacción no pudo ser procesada, quedando anulada en forma automática.

5º) Que, de lo argumentado por el denunciante y el denunciado, se infiere que la controversia de la especie estriba en determinar si la anulación de la compra por parte del proveedor por motivo de *"que el precio en pesos chilenos del pasaje aéreo no corresponde al precio equivalente en dólares de Estados Unidos"*, precio publicitado en página web de la denunciada según correo de fs. 4, constituye o no infracción a la Ley N° 19.496, en particular a sus arts. 12 y 28 letra d), como afirma el denunciante. Para resolver dicha controversia resulta imprescindible establecer, en primer lugar, si el denunciante, mediante el pago de la suma total de \$304.140 - incluyendo tasas de embarque - estaba realmente pagando el precio de venta de los pasajes de avión objeto de marras, teniendo éstos, conforme ha sido reconocido por ambas partes, un precio real que oscila entre los \$500.000.- y los \$600.000.- cada uno, es decir que el valor de adquisición corresponde al 10% o 15% aproximadamente del valor habitual, y si ha existido, por parte de la denunciada, publicidad en su página web que haya tenido elementos o características que fueran propios de una oferta especial y además si resulta verosímil el error informático alegado. En este punto se debe razonar en torno a los elementos que dan existencia a los actos jurídicos, especialmente respecto de la voluntad exenta de vicios que deben manifestar las partes, y el objeto sobre el cual el consentimiento debe recaer.

6º) Que a lo antes razonado se agrega que de los antecedentes aportados por las partes se infiere que el precio pagado por el denunciante no estaba informado en la página web de la denunciada como una promoción u oferta, entendiéndose éstas en los términos que define el art. 1º de la Ley N° 19.496, lo que habría sido un elemento para creer que podría tratarse de un precio muy favorable para el consumidor. Asimismo, también es relevante que no se ha acompañado en autos medio probatorio alguno que dé cuenta de la existencia de la publicación de los precios que dio lugar a la posterior adquisición de los pasajes en cuestión; constando únicamente de los correos de confirmación de compra acompañados a fojas 1 y 56 que dicen relación con el precio pagado por el denunciante, mas no del precio publicado por el denunciado, no siendo posible determinar que haya existido información que indujera a los posibles compradores a suponer que el precio pudiera estar significativamente rebajado en relación al real.

Además, las máximas de experiencia permiten afirmar que sólo el valor de las tasas de embarque asociadas a cada pasaje con cualquier destino, en particular si se trata de aeropuertos de los Estados Unidos, tienen un valor de varias decenas de dólares, por lo que el precio pagado por el denunciado por 5 pasajes de avión con destino al país señalado podría incluso no

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo

Stgo, a ..... de 16 NOV 2018 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

## SANTIAGO

alcanzar a cubrir siquiera los gastos operacionales o técnicos del pasaje aéreo.

Por lo antes razonado, resulta creíble lo señalado por el denunciado al manifestar que de su parte no hubo voluntad de vender 5 pasajes de avión de la aerolínea Latam Airlines con destino a la ciudad de Orlando, Florida, Estados Unidos por el precio total de \$304.140.- a cada uno de las decenas de posibles compradores que a través de Internet conocieran de la oferta de venta. Avala la buena fe de la denunciada que ha procedido de inmediato a la anulación de la compra efectuada en un plazo inferior a 24 hrs., procediendo a la inmediata devolución del pago efectuado con cargo a la Tarjeta de Crédito Banco Estado del denunciante, conforme consta de las cartolas acompañadas por éste último a fojas 8 y 57 de autos; además de haber realizado gestiones reales y serias de su parte ante el SERNAC para ofrecer una compensación seria al denunciante con ocasión de lo ocurrido, conforme consta de los documentos acompañados por el denunciante a fojas 5 y por el denunciado a fojas 45.

Cabe consignar que el art.1445 numeral 2° del Código Civil señala que *“Para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad es necesario: 2° que consienta en dicho acto o declaración y su consentimiento no adolezca de vicio”* y el art. 1454 dispone que *“El error de hecho vicia asimismo el consentimiento cuando la sustancia o calidad esencial del objeto sobre que versa el acto o contrato, es diversa de lo que se cree; como si por alguna de las partes se supone que el objeto es una barra de plata, y realmente es una masa de algún otro metal semejante.*

*El error acerca de otra cualquiera calidad de la cosa no vicia el consentimiento de los que contratan, sino cuando esa calidad es el principal motivo de una de ellas para contratar, y este motivo ha sido conocido de la otra parte”*, ambas disposiciones que aplicadas a los hechos de autos, en los que se ha establecido que es verosímil que la denunciada no haya ofrecido en forma seria y también efectiva cada pasaje que motiva la denuncia en la suma de \$304.140.-, llevan a concluir que no se celebró entre las partes válidamente la venta de los pasajes en cuestión en las condiciones que pretende el actor, por lo que no corresponde a éste alegar el incumplimiento de un contrato que está viciado y el cual la parte vendedora se niega a cumplir precisamente por haber estado viciado su consentimiento en un error, consentimiento expresado en el correo electrónico de las 18:49 hrs. del 1° de octubre de 2016 rolante a fojas 1 en el que se confirma la compra, error que advierte a las horas después informando de ello al consumidor denunciante, conforme consta de correo de las 11:56 hrs del día siguiente a aquél; circunstancias que no permiten reprochar a la denunciada no cumplir con la entrega de los 5 pasajes comprados a un precio erróneo por el actor, por lo que no es posible imputar a aquélla infracción al Art. 12 de la Ley de Defensa de los Derechos de los Consumidores, por lo que será absuelto de ella.

7°) Que en cuanto a la imputación que se hace a la denunciada de infringir el art. 28 letra d) de la Ley N° 19.496, cabe considerar que dicha norma sanciona al que *“a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de :... d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes”*, de modo que la infracción de tal precepto supone la existencia de un mensaje publicitario en los términos que define el art. N° 4 del art. 1° de dicha Ley, mensaje que no consta en autos haya difundido la denunciada en su página web, de modo que tampoco se ha acreditado que el denunciado haya efectuado una

COPIA FIDEL DE SU ORIGINAL  
Stgo, .....16.NOV.2018.....  
SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a ..... de 16 NOV 2018 ..... 2.....  
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA  
A SERNAC

## SANTIAGO

promoción u oferta que haya inducido a error o engaño al actor, motivo por el cual tampoco puede el Tribunal tener por infringido lo dispuesto en el artículo 28 letra d) de la misma ley.

8°) Sin perjuicio de lo establecido en los considerandos anteriores, si es reprochable al denunciado el error en los procesos informáticos de los que se valió para vender 5 pasajes de avión de la aerolínea Latam Airlines con destino a la ciudad de Orlando, Florida, Estados Unidos por el precio total de \$304.140.-, los que en realidad debían tener un valor muy superior. Tal error, que se enmarca dentro del objeto de este juicio, difiere en mucho al incumplimiento en las condiciones de venta y de la oferta a las que se refieren las imputaciones infraccionales que formula el denunciante respecto de lo que dispone la Ley 19.496, no obstante, corresponde sea analizada a la luz de las obligaciones que impone dicha Ley a todo proveedor. En este sentido cabe considerar que el artículo 23 de la misma ley dispone: *“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, calidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”*; de este modo, la empresa denunciada es la responsable de las deficiencias administrativas o informáticas que se ven reflejadas en el contenido y funcionalidad de su sitio web, las cuales en este caso consistieron en hacer creer al menos al actor –se ignora si hubo otras personas afectada- que podía adquirir ciertos pasajes a un determinado valor pagando el equivalente a un porcentaje del mismo, creando en aquél expectativas legítimas sobre su adquisición, lo cual, rápidamente, se transformó en una frustración, dado que como ocurrió, recibió comunicaciones que le indicaban que el precio que habían pagado era insuficiente debido a un error de la empresa proveedora. Las máximas de experiencia y el curso normal de los acontecimientos humanos permiten afirmar que constituye un menoscabo para un consumidor vivir la experiencia de sentirse legítimo beneficiario de pasajes aéreos por los que pagó una suma determinada, compra de la cual probablemente hizo partícipes a personas de su entorno, para luego saber que ello no era real, sino que el resultado de un error en los procesos informáticos para la venta, usados por el proveedor.

9°) Que la denunciada no alegó ni rindió prueba alguna que permita sostener que la falla del sistema informático de venta de los pasajes de avión ya singularizados a través de la página web Viajes Falabella haya sido producto de fuerza mayor o caso fortuito, por lo que es responsable de ella, y, en consecuencia, procede dar por establecido que el proveedor denunciado no entregó una información íntegra, veraz y oportuna de sus productos, y de sus condiciones de venta.

Asimismo, establecido que ese error debió causar un menoscabo al denunciante, esta sentenciadora concluye que la denunciada actuó con negligencia en la venta de uno de sus productos, causando daño al consumidor denunciante, lo que constituye una evidente infracción al artículo 23 de la aludida Ley N° 19.496, razón por la cual será sancionada más adelante, sin que sea posible imputar a la denunciada otras infracciones de la misma ley, como pretendía el denunciante.

10°) Que, en este punto observa el tribunal que es privativo de éste la calificación jurídica de las conductas punibles que la ley coloca en la

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
16 NOV 2018

Stgo. ....

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo

Stgo, a ..... de 16 NOV 2018 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

## SANTIAGO

esfera de su competencia y que han sido sometidas a su conocimiento, por lo que no queda sujeto a la calificación que realiza quien actúa en el proceso haciendo la imputación contravencional, a través de denuncia o querrela, siendo sí esencial que la calificación del tribunal se refiera a los mismos hechos de la imputación, que dan marco al objeto del juicio, y se trate de la misma naturaleza de infracciones, en este caso, contravenciones a la Ley N° 19.496, norma ésta que, al permitir a las partes comparecer sin asistencia letrada y establecer ilícitos de carácter “contravencional” y no “penal”, no corresponde al juzgador aplicarla conforme a los estándares del Derecho Penal, sino conforme a la menor gravedad del ilícito contravencional, que se encuentra más cercano al Derecho Administrativo que al Penal. En este sentido, esta sentenciadora comparte lo dicho por el profesor Enrique Cury respecto de las penas administrativas y las penas penales, en particular lo siguiente: *“En mi opinión, por las razones expuestas, la diferencia entre el ilícito gubernativo (administrativo) y el penal es exclusivamente cuantitativa. Entre ambos, en efecto, sólo puede hacerse una distinción de magnitudes. El administrativo no es sino un injusto de poca consideración ético-social, que por tal razón sólo debe estar sometido a sanciones leves cuya imposición no requiere de las severas garantías que rodean a la de la pena penal. Este es el criterio predominante en el derecho comparado”*, (“Derecho Penal, Parte General”, Tomo I, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 1982, pág. 78).

**C.- Sobre la Acción Civil.**

11º) Que, el demandante de autos en su demanda de fojas 18, precisa sus pretensiones por daño emergente en \$304.101.-, por lucro cesante en USD 3.710.- y por daño moral en \$10.000.000.-

12º) Que, en lo referido al daño emergente demandado, de la prueba rendida en autos, constituida por los documentos acompañados a fojas 8 y 57, correspondientes a impresiones de cartola de Tarjeta MasterCard de Banco Estado terminada en los números 0872; consta que una vez anulada la compra, se procedió a la restitución del cupo utilizado por concepto de pago de los pasajes, es decir, la cantidad de \$304.140.-, no habiéndose acreditado de modo alguno que haya existido alguna pérdida patrimonial por parte del demandante o la existencia de un daño emergente, entendiéndose por tal la disminución real del patrimonio que sufre el acreedor.

En este sentido, se debe hacer presente que el daño emergente, al ser definido como una disminución real que se experimenta en el patrimonio, tiene como requisito el que sea cierto, es decir real o efectivo, no puede ser imaginario o teórico, así se desprende de lo dispuesto en el artículo 2314 del Código Civil, al disponer que *“el que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización”*. Asimismo, tratándose de una merma efectiva en el patrimonio de quien lo alega, ésta debe estar acreditada efectivamente a fin de determinar la cuantía sobre la cual debe recaer la indemnización alegada, no bastando únicamente acreditar su existencia, siendo menester extender la prueba a su cuantía, misma cuya estimación no es prudencial del sentenciador, como si ocurriría con el daño moral o extrapatrimonial; por lo que, faltando prueba referida a la existencia y cuantía del daño emergente alegado, no es posible acoger la demanda en este respecto.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, .....16.NOV.2018.....

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a ..... de ..... 16 NOV 2018 ..... 2.....  
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA  
A SERNAC

13º) Que, en cuanto al monto demandado por concepto de lucro cesante, entendiéndose por tal la privación de la legítima ganancia que el acreedor habría obtenido con el cumplimiento oportuno por parte del deudor; al igual que lo razonado respecto del daño emergente, al tratarse de un daño efectivo y real, de carácter patrimonial, su determinación no es prudencial por parte del sentenciador, sino que se trata de uno cuya cuantía debe ser debidamente acreditada, no bastando la sola mención de la circunstancia de haberse visto privado el demandante de trabajar por realizar trámites; siendo necesario acreditar la cuantía del daño alegado o, a lo menos, la forma de calcularlo; circunstancia que no ha ocurrido en autos. En este mismo orden de ideas, se debe mencionar que el referido lucro cesante, conforme se ha señalado precedentemente, se refiere a la privación de una legítima ganancia, misma que, al igual que lo que ocurre con el daño emergente, debe ser real y cierta, no hipotética o eventual; motivo por el cual lo referido al gasto en que hubiese debido incurrir el denunciado para adquirir los bienes objeto de autos, no constituye un lucro cesante, al no referirse a una pérdida de legítima ganancia, ni tener el carácter de real y cierto; razón por la cual se procederá a rechazar igualmente la demanda en este respecto.

14º) Que, en cuanto al daño moral demandado, para los efectos de la determinación de la existencia de este tipo de daño sufrido por el demandante derivado de los hechos de autos y de la cuantificación del mismo, el tribunal precisa que el actor no rindió pruebas directas sobre el menoscabo y las afecciones que hubiere padecido a consecuencia del actuar de la demandada, pero si obran antecedentes que permiten a esta sentenciadora presumir fundadamente que existió dicho daño. En efecto, en primer lugar, esta sentenciadora no puede sustraerse a situaciones que evidentemente afectan el curso normal de la vida de las personas que ellas se han determinado a sí mismas, situaciones que son obvias en el contexto de la vida contemporánea, que forman parte del acervo cultural de un ciudadano medio y que se circunscriben en la línea del desarrollo normal y lógico de los acontecimientos humanos, lo que no puede ser ignorado por un juez en tiempos de la sociedad de la información. Este conocimiento apriorístico del juez no es contrario a las normas que rigen el *onus probandi* en el proceso ni al principio *facta sunt probanda*, sino que es una expresión del principio de que los hechos notorios *probatione non egent*, en concordancia con la racionalidad que debe existir en todo proceso. En esa perspectiva, esta sentenciadora concluye que la frustración sufrida por el demandante de la legítima expectativa de haber adquirido pasajes de avión para ser utilizados por éste y su grupo familiar, a un destino popular por un precio accesible, de la que se vio privado producto del error informático ocurrido por el actuar negligente del proveedor demandado, son situaciones que afectaron el curso normal de su vida, conforme habrían sido si la demandada hubiera actuado en forma diligente, vendiendo los productos a un precio real de mercado y no provocando una expectativa irreal en el consumidor.

Sobre este punto esta sentenciadora estima pertinente señalar que la responsabilidad de un proveedor en cuanto a la diligencia empleada en la venta de bienes y prestación de servicios, tiene razones y alcances que van más allá de la teoría clásica de la responsabilidad civil, tanto en su vertiente contractual como extracontractual, derivadas de las características propias de la *relación jurídica de consumo* en un mundo con productos y servicios complejos, de alto contenido tecnológico, normativo y distribuidos masivamente, entre tales características resulta pertinente mencionar la *confianza* que se tienen en el proveedor como factor determinante en la

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, 16 NOV 2018

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

Stgo, a ..... de ..... 16 NOV 2018

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

## SANTIAGO

formación del consentimiento del acto; en un mundo globalizado de grandes y complejos mercados, el consumidor se ve compelido a “confiar” en el proceder de la empresa proveedora, ya que él carece de los conocimientos y del tiempo suficiente para informarse detalladamente de las condiciones económicas y técnicas que aquélla atribuye a sus productos y de la forma en cómo los ofrece, confianza que crece significativamente en el consumidor cuando, como en el caso que nos ocupa, el productor corresponde a un mercado regulado por la autoridad y el consumidor ha sido por largo tiempo un cliente satisfecho del proveedor. *“De ello se deduce que la confianza tiene un valor de lealtad para el consumidor, y es también la explicación del porqué de la necesidad de proteger la confianza que un contratante deposita en la lealtad del otro (sin que se sirva de ella y luego la defrauda) y de establecer la reparación del daño... Vemos, así, que el consumidor deposita su confianza en la empresa contratando en función de esa confianza y lealtad y, al verse ésta vulnerada, genera un daño moral autónomo con relación al contrato específicamente suscripto y que, en consecuencia, está más intensamente relacionado con su calidad de cliente que con su calidad de contratante en particular.*

*Cuando un consumidor comprueba que el contrato contiene cláusulas abusivas, se siente defraudado y afectado en sus sentimientos, lo que merece ser reparado.*

*La confianza es, entonces, un recurso económico jurídico que se acumula como cualquier otro capital. Representa para las empresas uno de los activos más valiosos que tienen, que en muchos casos va más allá de los otros activos (p. ej., inmuebles). De hecho, muchas empresas conocidas mundialmente concentran gran parte de su inversión en la creación y mantenimiento de una marca o empresa, como valor negocial exclusivo.*

*El consumidor confía y suscribe el contrato, sin poder obtener toda la información (que no es de fácil acceso, ya sea porque puede ser muy costosa o porque necesita conocimientos profesionales para evaluarla).*

*En estas situaciones la fuerte asimetría de poder, el comprador queda obligado a confiar en la redacción contractual de la empresa. Es decir, sustituye los altos costos de información por confianza, que es su equivalente funcional.*

*La confianza constituye, entonces, un recurso jurídico para reducir la necesidad de información y ahorrar los costes que éste implica para el consumidor.*

*Si se abusa de ella mediante comportamientos oportunistas, esto es, conductas con las que alguien despierta la confianza de otro pero que luego lo defrauda y le causa un daño (p. ej. Mediante la incorporación de cláusulas abusivas), debe repararlo.” (Carlos A. Ghersi, “Daño Moral y Psicológico”, Editorial Astrea, Buenos Aires. 2006, págs. 120 y 121).*

Para esta sentenciadora, la denunciada y demandada, antigua empresa del retail nacional con importante presencia en el país, propuso la adquisición de pasajes de avión a un precio accesible y muy bajo al consumidor, quien lo aceptó confiando en la seriedad de tan importante empresa, por lo que en la venta de bienes y en la prestación de esos servicios la demandada debía cumplir con su obligación de actuar en forma diligente en la venta de los bienes y la prestación de los servicios de agencia de viajes ofrecidos, la cual no cumplió como se estableció más arriba.

**15º)** Conforme a lo razonado precedentemente, esta sentenciadora estima que al haberse enfrentado el demandante injustamente a una situación como la descrita en los considerandos precedentes, derivada de

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, a ..... de ..... 16 NOV 2018

Stgo, 16 NOV 2018

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

SECRETARIA

A SERNAC

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

omisiones y algunas conductas en que incurrió la demandada, ello le ha causado menoscabo en el curso normal de su vida, en su integridad espiritual y dignidad personal, y por lo mismo, un daño moral reparable pecuniariamente al tenor de lo dispuesto en los arts. 3° letra e) de la Ley N° 19.496, el cual el tribunal prudencialmente avalúa en la suma cien mil pesos (\$100.000.-), atendido lo razonado precedentemente.

16°) Que con el objeto que el demandante reciba en su integridad la reparación que le concederá el tribunal, ésta deberá ser pagada más reajustes según variación del Índice de Precios al Consumidor desde el mes en curso hasta el mes anterior a su pago efectivo, y más intereses corrientes para operaciones reajustables desde que la demandada sea requerida y hasta el pago efectivo.

OCT 2012  
+ INTERES

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 24, 50 y siguientes de la Ley 19.496, arts. 1437 y siguientes y arts. 1698 y siguientes del Código Civil, art. 17 de la Ley 18.287, Ley 15.231, art. 170 del Código de Procedimiento Civil y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, SE RESUELVE:

**A.- En cuanto a la objeción de documentos:**

I.- Que, se declara inadmisibile la objeción documental deducida por la denunciante en lo principal de su presentación de fojas 65, conforme a lo razonado en el considerando segundo de esta sentencia, sin costas.

**B.- En cuanto a la denuncia infraccional:**

II.- Que SE ACOGE la denuncia deducida en autos por don Felipe Alberto Fuentes Ayar, y ~~se condena a VIAJES FALABELLA LIMITADA,~~ representado por don por doña Rosario Honorato Saxton y por don Tomás Valdés Dávalos, ambos ya individualizados, al pago de multa equivalente al día de ~~su pago a VEINTICINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (25 UTM),~~ como infractor a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley N° 19.496, infracción establecida en el considerando noveno de esta sentencia.

II.- Si condenada no pagare la multa establecida dentro del plazo legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el art. 23 de la Ley 18.287 y despáchese orden de reclusión nocturna contra su representante legal.

**C.- En cuanto a la demanda civil:**

III.- Que SE ACOGE la demanda interpuesta por don Felipe Alberto Fuentes Ayar, en cuanto se condena a VIAJES FALABELLA LIMITADA, representado por don por doña Rosario Honorato Saxton y por don Tomás Valdés Dávalos, todos ya individualizados, a pagar a aquélla la cantidad de \$100.000.- (cien mil pesos) a título de indemnización por el daño moral sufrido; la que deberá ser pagada con los reajustes e intereses señalados en el considerando 15° de este fallo.

IV.- Que, cada parte pagará sus costas.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, juez.

Autoriza doña Carmen Vásquez Jélvez, secretaria subrogante.

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, ..... 16. NOV. 2010 .....

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

16 NOV 2010

Stgo, a ..... de ..... 2.....

SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA

A SERNAC

Se envió Notificación por Cédula con copia de la  
Sentencia de Fojas 163 y 501e  
R. Durán  
Santiago, 15 DIC 2017

*[Handwritten signature]*

Se envió Notificación por Cédula con copia de la  
Sentencia de Fojas 163 y 501e  
C. Meliz  
Santiago, 15 DIC 2017

*[Handwritten signature]*

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL  
16 NOV 2018  
Stgo. SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

16 NOV 2018  
Stgo, a ..... de ..... 2.....  
SE ENVIÓ COPIA DE SENTENCIA  
A SERNAC