

Providencia, a veintiocho de noviembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 53 y siguientes, por Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, Director Regional Metropolitano del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados en calle Teatinos 333, piso 2°, Santiago, en contra de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, Rut N°78.997.060-2, representada por Gastón Botazzini Brunelos, ambos domiciliados en Moneda 970, piso 12°, Santiago, por infracción a los artículos 3° inciso primero letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la denuncia exponiendo que ese Servicio ha tomado conocimiento de los hechos a partir del reclamo efectuado por el consumidor Cristián Mauricio Yáñez Cornejo, según consta del Formulario Único de Atención de Público N°R2017W1819568, de fecha 7 de noviembre de 2017, el que acompaña en un otrosí. El día 31 de mayo el consumidor celebró en la tienda Falabella de Costanera Center el contrato denominado "Contrato Novios Falabella"; para disfrutar de su luna de miel adquirió un paquete turístico que comprendía un viaje desde Santiago de Chile con destino Aruba, con una escala en la ciudad de Bogotá, vía Avianca. Sin embargo, pocos días antes de que comenzara el viaje, la aerolínea Avianca inició una huelga de tripulantes, razón por la cual Viajes Falabella reubicó al Sr. Yáñez y a su pareja en un vuelo Copa Airlines, el día 4 de noviembre, cuando el consumidor se dispuso a hacer el check in para el vuelo de regreso, el que estaba programado para el día 5 de noviembre, no pudo realizar dicha diligencia en la página de la aerolínea, ante ello el consumidor se contactó vía correo electrónico con la denunciada, desconociendo ésta los hechos, manifestando así su total despreocupación como proveedor. Ante la nula información y ayuda, el consumidor se vio obligado a acudir hasta el aeropuerto para tratar el tema directamente con la aerolínea, donde le informan que no sería posible realizar el vuelo en la fecha originalmente pactada con Viajes Falabella. La única solución era pasar una noche más en Aruba y ver la posibilidad de reprogramar el vuelo para el día siguiente, pero con escala en Miami, debiendo pagar una suma adicional,

además de ser ubicados en otro hotel de inferior categoría, lo que implicaba gastos extras no contemplados, sumado a la incertidumbre de no saber qué día volverían al país.

Viaje Falabella Ltda. contesta el requerimiento del SERNAC, señalando que no pueden acoger el caso, ya que la operatividad directa de los vuelos pertenece en forma exclusiva a la compañía aérea, y son ellos quienes tienen la potestad absoluta de tomar las determinaciones necesarias para afrontar alguna contingencia. “Viajes Falabella no contempla cortesía, compensaciones ni se responsabiliza por gastos extras por este aspecto, esto es señalado en la carta de confirmación (contrato) que el cliente tiene en su poder y adjunto en ese reclamo.”

Se alega que la denunciada no cumplió con su obligación de brindar una información veraz y oportuna, toda vez que en ningún momento informó al consumidor acerca del eventual cambio respecto a las condiciones del vuelo de regreso. Hubo incumplimiento en las condiciones contratadas, lo cual a su vez se traduce en una deficiente prestación de servicios y falta de profesionalidad de parte de la denunciada, resultando Viajes Falabella Ltda. plenamente responsable por los hechos ocurridos. Con el actuar negligente ha causado menoscabo al consumidor, ya que no tomó las medidas respecto a la contingencia de la huelga de la aerolínea, dejando al consumidor en el extranjero, sin brindar solución alguna para el regreso, ni tampoco tomó medidas que subsanaran el hecho que el consumidor debiera pasar una noche adicional. En resumen, el proveedor denunciado no cumplió con la totalidad de los servicios ofrecidos y dejó al consumidor sin ninguna clase de ayuda, orientación o información, debiendo él mismo, por sus propios medios, encontrar alguna solución a su problema, todo esto se tradujo en un perjuicio al consumidor e infracción a la Ley 19.496.

A fojas 77, Solange Romero Ávila, abogado, en representación de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, ambos domiciliados en calle Miraflores 222, piso 9°, Santiago, asume el patrocinio en la causa y delega poder en los abogados Jorge Castillo Meza y Cristian Moya González, y en el habilitado de derecho Iñaki Arratia Cangas.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 120.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **VIAJES FALABELLA LIMITADA** contesta la denuncia en lo principal de la presentación de fojas 110 a 119. En primer término, alega falta de legitimación activa del SERNAC, invoca el artículo 58 de la Ley 19.496. Enseguida, niega los hechos y hace presente que Viajes Falabella opera como un “corredor” de pasajes, hotelería, etc., como intermediario. Que el contrato se celebró cinco meses antes del inicio del viaje, por lo que no se tenía como prever que en la fecha programada para su realización (29 de octubre al 5 de noviembre de 2017) los empleados de la empresa Avianca iniciarían un proceso de huelga; pese a lo anterior, la empresa cumplió con lo estipulado en el contrato, tomando todas las medidas necesarias, dentro de la esfera de su competencia, para que el viaje se realizara. Ahora bien, en el contrato de detalles de servicio suscrito entre las partes, se adjunta un documento denominado “condiciones generales de prestación de servicios”, en el que se lee claramente sobre las cancelaciones, retraso de vuelo y denegación de embarque, que estas situaciones son ajenas a cualquier acción o conocimiento de Viajes Falabella, por lo que se libera de toda responsabilidad frente a estos eventuales cambios. Cita normas del Código de Aeronáutica y sus últimas modificaciones sobre la materia.

En cuanto a la intermediación y el sistema de responsabilidades, menciona el artículo 43 de la Ley 19.496, cuyo espíritu es atribuir responsabilidad al intermediario en una relación de consumo, pero no para servir de fuente de obligaciones derivadas de hechos infraccionales. Alega abuso del derecho.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 121 y siguientes.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que en cuanto a la falta de legitimación activa del SERNAC para denunciar, cabe recordar que a ese Servicio le asiste como función esencial velar por la protección de los intereses generales de los consumidores, y dentro de este entendido es menester que cuente con la habilitación procesal para ejercer las

acciones que el legislador ha puesto bajo su amparo. No cabe duda que es de interés general el respeto al derecho a una información veraz y oportuna y que los proveedores sean profesionales y responsables del servicio que prestan.

2.- Que, en cuanto al fondo, no se ha discutido que Viajes Falabella Limitada vendió un paquete turístico para viajar a Aruba vía Avianca, entre las fechas 29 de octubre y 5 de noviembre de 2017, y que en esa época parte de la tripulación de la aerolínea se encontraba en huelga.

3.- Que, por otra parte, la denunciada conocía la situación de la aerolínea al momento del vuelo de ida y por ello reubicó a los pasajeros en un vuelo Copa, pero se desentendió del viaje de vuelta, debiendo los pasajeros, por sus propios medios, arreglarse directamente con la aerolínea Avianca para poder retornar al país.

4.- Que la denunciada fue el proveedor que vendió el paquete turístico y con quien contrataron los consumidores, si bien Viajes Falabella no tiene responsabilidad en la cancelación del vuelo de vuelta, sí tenía el deber de informar adecuadamente a los consumidores al respecto, y de facilitar su retorno al país, lo que como se ha visto no sucedió, por lo que este tribunal estima que la denunciada ha incurrido en infracción a la Ley 19.496.

Atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y artículos 3° letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

Que se hace lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de fojas 53 y siguientes, y se condena a **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, ya individualizada, a pagar una multa de 10 U.T.M. (Diez Unidades Tributarias Mensuales) por infracción a los artículos 3° letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°14.630-7-2018

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

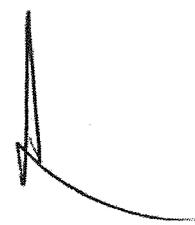
Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**



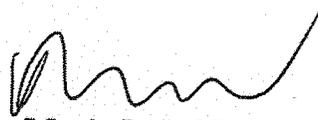
Providencia a veintidós de abril de dos mil diecinueve.

VISTOS:

Certifíquese si la sentencia de autos se encuentra firme y ejecutoriada.
Rol N° 14.630-07-2018.-



CERTIFICO: Que han transcurrido los plazos que la ley concede para interponer recursos en contra de la sentencia de autos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, 22 de abril de 2019.



Maria Isabel Brandi Walsen

Secretaria Titular

30 - 2
029 -
LTD
43
"Pro"
E

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA

TERCER JUZGADO DE PROVIDENCIA
Formulario 2

FOLIO N° 1145512

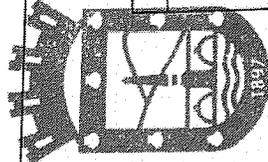
ROL: 014630 - 2018 - 02

Fecha Emisión : 22/04/2019
Usuario : rgooby

NOMBRE : VIAJES PALABELLA LTDA.
DOMICILIO : MONEDA 970 12
COMUNA : SANTIAGO
CONCEPTO : MULTAS DE JUZGADO 3
INFRACCION : INFRAC.A LA LEY 19496

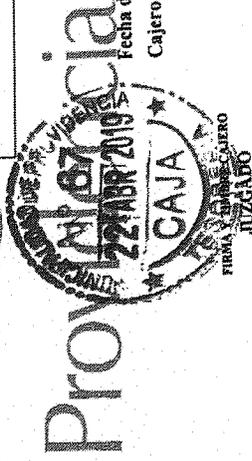
NUMERO DE PARTE : 00000000
FECHA INFRACCION : 26/04/2018
PLACA :

GIRADOR : RJ



ORDEN DE INGRESO MUNICIPALES

CUENTA	NOMBRE	MONTO
214-09-04-004	LEY DEL CONSUMIDOR	483.530
TOTAL A PAGAR		483.530



Fecha de pago : 22/04/2019
Cajero : 67

FOLIO N° 31278