



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL OSORNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

409

6976

ORD. N° _____ /

ANT.: Causa rol N° 815-2019 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA	20/11/2019
HORA:	13:20
QUIEN RECIBE:	<i>[Signature]</i>

Osorno, 25 de noviembre de 2019

DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N° 241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Carmen Gloria Paredes Vera con Viajes Falabella Ltda.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la sentencia dictada en autos, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

La referida sentencia, se encuentra firme o ejecutoriada.

Saluda atentamente a Ud.

[Signature]
HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR

[Signature]
GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO



HBO/GRM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

49
8
1
2

1972

RECEIVED
FEDERAL BUREAU OF INVESTIGATION
U. S. DEPARTMENT OF JUSTICE
WASHINGTON, D. C. 20535

1972

Ciento treinta y seis

136

Osorno, cuatro de julio de dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fojas 2 y siguientes, en relación con el documento acompañado a fojas 1, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por doña **CARMEN GLORIA PAREDES VERA**, secretaria ejecutiva, cédula nacional de identidad N° 9.287.590-3, domiciliada en Ruta U-55-V, Kilómetro 12, Cruce La Estrella, de la comuna de Osorno, en contra de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, Rut N° 78.997.060-2, representada legalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 letra c) inciso final y 50 letra d) de la Ley N° 19.496, por don **ALEX AGUILA MANCILLA**, ignora profesión u oficio, cédula nacional de identidad N°15.895.775-2, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 836, 2° nivel, de la comuna de Osorno, señalando que el día 11 de septiembre de 2018, pagó a Viajes Falabella Limitada un viaje a Brasil para 5 personas, todos integrantes de su familia y para ella misma, por el que pagó un precio de \$3.108.652. Indicó que el viaje se realizaría entre los días 05 y 12 de octubre de 2018, para conocer las ciudades de Buzios y Río de Janeiro. Señaló que los voucher que le entregaron mencionaban los servicios contratados, entre los que se encontraban:

- Traslado desde el Aeropuerto Internacional Galeano en Río de Janeiro a Hotel Pousada Lestada en Buzios para las 5 personas el día 05 de octubre de 2018.
- Reserva para 5 personas por 3 días y 3 noches en Hotel Pousada Lestada, en 2 habitaciones triples, con alojamiento y desayuno, desde la tarde del día 5 de octubre, hasta la mañana del 8 de octubre.
- Traslado desde el Hotel Pousada Lestada en Buzios a Hotel Astoria Palace, en 2 habitaciones, una doble y la otra triple, por 5 días, 4 noches, desde el 8 al 12 de octubre.
- Traslado del Hotel Astoria Palace en Río de Janeiro, al Aeropuerto Internacional Galeano de la misma ciudad para las 5 personas el día 12 de octubre de 2018.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 26 NOV. 2013

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Señaló que durante los días que estuvieron en Brasil, ocurrieron una serie de sucesos, constitutivos de los respectivos incumplimientos de lo contratado con Viajes Falabella Limitada.

Manifestó que luego de llegar a Río de Janeiro el día 5 de octubre, de acuerdo al horario entregado en el respectivo voucher, el servicio de traslado desde el aeropuerto al Hotel Pousada Lestada, con la empresa BVT, debía ser tomado a las 15.00 horas, sin embargo el transfer no llegó a tal hora, debido a un falla en el vehículo, inconveniente que nunca les fue comunicado por la empresa contratada, como tampoco se les explicó que serían trasladados por una empresa distinta, cosa que supieron gracias al encargado de la tercera empresa de turismo que finalmente los trasladó alrededor de las 18:00, desde el aeropuerto de Río de Janeiro a su hotel en Buzios, por encargo de la empresa BVT, arribando al hotel alrededor de las 20:00 horas, tras un espera aproximada de 4 horas, tiempo que pudieron aprovechar ya sea en el hotel o recorriendo los alrededores.

Indicó que una vez en la ciudad de Buzios, los llevaron a su hotel de reserva, esto fue el Hotel Pousada Lestada, en donde luego de hacer ingreso, el recepcionista les informó, que había ocurrido un corte de luz en toda la cuadra, por lo que era imposible hospedarlas, ante lo cual se les informó que serían trasladados a otro Hotel, de mejor servicio, calificado como de 5 estrellas. Señaló que entonces, fueron trasladados al Hotel Ilha Branca, el cual se encontraba distante, sólo a metros de la posada inicial, lugar en el que por no tener reserva previa, los miembros de su familia quedaron en dos habitaciones diatanciadas por más de 7 pisos, siendo todos los trayectos al aire libre, lo que les provocó gran incomodidad, puesto que llovía en todo momento y el hotel no contaba con ascensor.

Refirió que posteriormente, al contactar a la vendedora de Viajes Falabella, esta les informó que el Hotel Pousada Lestada nunca sufrió un corte de luz, sino que las habitaciones fueron sobrevendidas, situación que

CERTIFICO que la presente
fotocopia es fiel de su original.
26 NOV. 2013
OSORNO.....

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



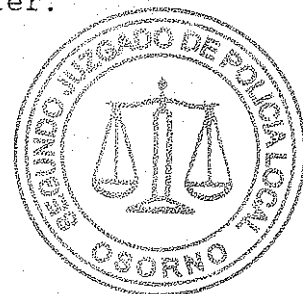
fue comunicada por el hotel, solicitando las disculpas respectivas.

Indicó que un tercer inconveniente acaeció el día lunes 8 de octubre de 2018, cuando desde Buzios llegaron a la ciudad de Río de Janeiro, en donde se alojaron en el Hotel Astoria Palace, lugar al que arribaron a las 14:30 horas. Señaló que conforme al paquete comprado, la estadia en ese hotel se acordó en 2 habitaciones, una estándar de 2 camas o doble y otra estándar de 3 camas o triple, pero luego de hacer el check in, se dirigieron a la habitación triple, encontrando que la habitación triple consistía en una cama matrimonial y una cuna, recibiendo por respuesta que las políticas del hotel implicaban que todo niño hasta los 8 años, debía dormir en la misma cama que los padres (los niños tenían 11 y 7 años, respectivamente), por lo que la solución que se les entregó era que un adulto y dos niños debían dormir en la misma cama matrimonial o bebían pagar el costo de una habitación triple. Refirió que manifestaron al funcionario del hotel que lo que se les ofrecía no fue lo contratado y que no se les informó de las políticas del hotel. Indicó que luego de no obtener respuesta de la vendedora de la querellada, tras 5 horas de espera y no sin haber apelado a la buena voluntad del personal del hotel, quienes autorizaron darles una habitación triple sin cobro adicional.

Señaló que finalmente el día 12 de octubre, tenían vuelo a las 19:00 horas, con destino a Sao Paulo, en un trayecto que no debía durar más de 30 a 40 minutos desde el hotel al aeropuerto, pero sin embargo, el transfer de la empresa BVT, los pasó a buscar a las 14:30, indicándoles que por el tráfico de un día festivo en Brasil, debían salir más temprano, motivo por el cual nuevamente se interrumpió su viaje perdiendo injustificadamente 5 horas de estadia, pues en los hechos el traslado duró 30 minutos y no 4 horas, por lo que presume que les mintieron y que el cambio de horario se debió a desorganizaciones internas o acomodamiento de horarios de la empresa de transfer.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 6 NOV 2019

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Indicó que con fecha 22 de noviembre de 2018, se efectuó el correspondiente reclamo ante Sernac, sin obtener respuesta y que todo lo relatado implicó que la ilusión de un momento de disfrute con sus hijos y nietos, se convirtió en una serie de molestias y frustraciones que les causaron decepción frustración y enojo.

Indicó que la querellada con su conducta infringió lo dispuesto en los artículos 3 letra b y e, 3 bis, 12, 23 y 24 de la Ley 19.496

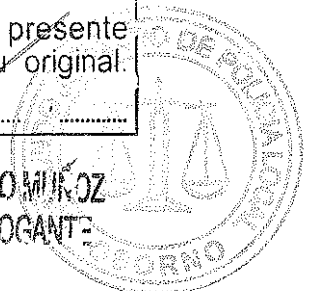
Basado en los mismos hechos expuestos en lo principal, y fundada en el artículo 3 letra e), 50 letras a), b) y c) de la Ley 19.496, doña **CARMEN GLORIA PAREDES VERA**, secretaria ejecutiva, cédula nacional de identidad N° 9.287.590-3, domiciliada en Ruta U-55-V, Kilómetro 12, Cruce La Estrella, de la comuna de Osorno, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, Rut N° 78.997.060-2, representada legalmente, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 letra c) inciso final y 50 letra d) de la Ley N° 19.496, por don **ALEX AGUILA MANCILLA**, ignora profesión u oficio, cédula nacional de identidad N°15.895.775-2, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 836, 2° nivel, de la comuna de Osorno, a fin que sea condenada a pagarle la suma de \$2.000.000, por concepto de daño emergente, consistente en la imposibilidad de usar los servicios contratados en tiempo y forma, respecto de las condiciones y términos ofrecidos y \$2.500.000 por concepto de daño moral, consistente en el dolor y sufrimiento experimentados por ella y sus familiares. En el mismo libelo acompañó documento en apoyo de su acción, solicitó oficiar al Servicio Nacional del Consumidor a fin de que si dicho servicio se haga parte en la causa, si lo estimare pertinente y designó abogado patrocinante y confirió poder al abogado don **MAURICIO EUGENIO PARRA GONZALEZ**.

A fojas 23 rola notificación por cédula a don Alex Águila Mancilla, en su calidad de representante legal en Osorno de Viajes Falabella Limitada, de la querrela y

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

OSORNO 26. NOV. 2018

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



demanda de fojas 2 y siguientes, y su respectivo proveído de fojas 18.

A fojas 24, la parte querellante y demandante civil acompañó lista de testigos.

A fojas 103, se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por don Mauricio Eugenio Parra González y de la parte querellada y demandada civil, representada por don Luis Negroni Romero. La parte querellante y demandante civil ratificó la querrela infraccional y demanda civil de fojas 2 y siguientes, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. Seguidamente la parte querellada y demandada civil, contestó la querrela infraccional y demanda civil, mediante minuta escrita que se agregó a fojas 26 y siguientes, solicitando su rechazo con costas, señalando que respecto de la primera situación denunciada, que si bien el traslado del aeropuerto internacional de Río de Janeiro a Buzios, pudo haberse retrasado por un desperfecto de la máquina de la empresa BVT y la salida fijada en el voucher a las 15:00 sufrió retraso mientras llegaba el vehículo suplente de otra empresa, el servicio acordado fue el denominado "compartido", es decir la querellante y su grupo no eran los únicos pasajeros y había que esperar a otros pasajeros con destinos relacionados y de haber preferido un servicio exclusivo y directo, debió optar por un servicio denominado "privado", pagando el costo correspondiente. Indicó además que no es efectivo que haya salido a las 18:00 horas del aeropuerto para llegar a Buzios a las 20:00 horas, pues la distancia del trayecto es de 176 Km, y en un medio que se desplace en un tráfico sin congestión, a la velocidad permitida y con las detenciones que permiten las señales del tránsito, el trayecto demora aproximadamente tres horas, por lo que considerando el horario de alto tráfico y el traslado de hasta 10 pasajeros, el trayecto debió durar en el mejor de los casos 4 horas y media, por lo que si llegó a las 20:00 horas, debió salir del aeropuerto a las

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO..... 26 NOV 2013

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



15:30 minutos, lo que implica un atraso de 15 minutos a la salida fijada en el voucher, atendidos los 15 minutos de tolerancia que el mismo documento especifica.

Indicó respecto de la segunda situación, que efectivamente ocurrió un problema con la "Posada Lestada", de Buzios, pero tal situación no afecta a Viajes Falabella, pues los pasajeros fueron reubicados inmediatamente, con su conformidad, a otro establecimiento ubicado muy cerca, con la categoría de hotel y no de simple posada o "pousada", las que en el balneario de Buzios, son casas grandes de uso familiar, reacondicionadas para fines turísticos, por lo que tal como expresó el documento "termo de conformidad", en que aceptó a título de compensación su derivación a otra unidad del grupo con categoría igual o superior, le significó llegar a un establecimiento claramente superior, aunque no de 5 estrellas como expresó en su querrela. Señaló que no es efectivo lo que da a entender la querrela, en orden a que el hotel "Ilha Branca", es un edificio de 7 pisos, con la grave falencia de carecer de ascensores, lo que se aleja de la realidad al tratarse de un complejo turístico de no más de dos pisos.

Refirió, respecto la tercera situación denunciada, ocurrida en el Hotel Astoria Palace de Río de Janeiro, conforme a lo contratado, se pagó por dos habitaciones standard con alojamiento y desayuno, mientras que en el apartado "Habitaciones", se establece que las habitaciones se entregaran conforme a la disponibilidad del hotel al momento del registro y que la habitación doble standard estará compuesta por una o dos camas hoteleras, las cunas y camas adicionales también estarán sujetas a disponibilidad, mientras que las habitaciones triples y cuádruples, estarán compuestas por camas hoteleras individuales, más un sofá o cama, o una cama de una plaza abatible, o sólo dos camas, por lo que la querellante jamás convino una "habitación standard triple".

Indicó, respecto de la cuarta situación, ocurrida el día viernes 12 de octubre, día que por ser feriado presentaba mucha actividad, el hecho denunciado fue la

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO..... 26 NOV 2013.....

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUPROGANTE



temprana salida del hotel de Río de Janeiro al aeropuerto, pues la querellante expresó que su vuelo salía a las 19:00 horas, por lo que al llegar su transporte a las 14:30 horas, perdieron 5 horas de estadía, injustificadamente. Señaló que el transporte convenido era "compartido" y no exclusivo o privado, con 4 paradas máximas para recoger pasajeros, que los vuelos nacionales o internacionales requieren la presencia del pasajero en el aeropuerto con horas de anticipación, en el caso de autos con tres horas de anticipación, es decir debían estar en el aeropuerto antes de las 16:00 horas, que el trayecto de 30 o 40 minutos que describe la querellante, sólo sería posible en condiciones de tráfico fluido y viaje directo, sin paradas, dados los 25 km. de distancia que separan ambos puntos, pero era necesario considerar que el tráfico era propio de un día feriado y comienzo de fin de semana, por lo que los pasajeros y la empresa de transportes no pueden confiar en un tiempo óptimo de llegada, sino que deben considerar incidentes que pudieran acaecer de camino como congestión y accidentes, por lo que la hora de salida del hotel a las 14:30 fue la que la racionalidad y prudencia aconsejaban.

Indicó que los incidentes planteados, hacen suponer la búsqueda de beneficios indebidos, exagerando contingencias de ordinaria ocurrencia y del todo tolerables, suponiendo problemas donde no los hay y los reclamos de la querellante fueron recibidos, tramitados y contestados pero lo que no ocurrió fue que la empresa accediera especialmente a los requerimientos de compensación económica por las supuestas molestias

Seguidamente y en la misma presentación contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando su rechazo, fundado en los mismos antecedentes expuestos al contestar la querrela infraccional y en subsidio dedujo excepción perentoria de falta de legitimación pasiva, fundada en que la actora demandó daño emergente y daño moral a su nombre y por su grupo familiar compuesto por doña Francesca Gianina Delmastro Paredes, de 34 años, doña Camila Javiera Ruiz Paredes de 31 años, don Maximiliano

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 26. NOV. 2013

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Augusto López Delmastro de 11 años y don Clemente Ignacio Muñoz Delmastro de 7 años, pero la demanda da cuenta que la actora lo hace a nombre propio sin poder de parte de los dos adultos y tampoco de los representantes legales de los menores, por lo que doña Carmen Gloria Paredes Vera, carece de legitimación activa y legitimación procesal para accionar en beneficio de sus familiares, por lo que en consecuencia en caso de acogerse la demanda, el monto a indemnizar debe corresponder exclusivamente al daño relacionado por doña Carmen Gloria Paredes. Indicó que en lo relativo al daño emergente la demandante afirma que perdió un día y medio en retrasos y cambios de empresa encargada de los transportes, cambios de hotel y no cumplimiento de la habitación contratada, pero al revisar sus quejas en la primera, el traslado de Río de Janeiro a Buzios, reclama la pérdida de 4 horas, en la segunda, llegada a Buzios, cambio a un hotel ubicado a muy pocos metros, por lo que no habría que asignarle más de media hora, en la tercera, el cambio a una habitación triple que no había contratado, le significó 5 horas de "angustiosa espera", y en la cuarta situación el traslado del hotel Astoria al aeropuerto Galeão, reclama haber perdido 5 horas, por lo que la suma total arroja 14 horas y media, lo que da aproximadamente un día de vacaciones, considerando 9 a 10 horas para dormir, por lo que proporcionalmente al dinero pagado por los siete días de vacaciones, su daño emergente es de \$44.094 y luego atendido a que quien demanda el daño lo hace a título personal, por carecer de legitimación activa para actuar por los otros integrantes del viaje, la pretensión debe ser reducida a una quinta parte, esto es \$88.818 y de igual forma el daño moral pretendido de \$2.500.000, debe reducirse a una quinta parte, esto es \$500.000. Finalmente, señaló que los inconvenientes sufridos por la actora, de ser reales son consecuencia de la propia negligencia de la consumidora quien no leyó ni revisó las condiciones contractuales del viaje ni las indicaciones del "voucher respectivo. En la misma presentación acompañó con citación documentos, que se

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO,..... 26 NOV 2023

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



agregaron de fojas 43 a 59, acompañó bajo el apercibimiento de lo dispuesto en el artículo 346 N° 3 del Código Civil, los documentos que se agregaron de fojas 60 a 66, acreditó personería para representar a Viajes Falabella Limitada, mediante copia de escritura pública que se agregó a a fojas 77 y 77 vta. y asumió patrocinio y poder.

Seguidamente llamadas las partes a conciliación, esta no se produjo. A continuación, el Tribunal procedió a recibir la causa a prueba, fijando al efecto los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos. En primer lugar rindió prueba instrumental la parte querellante y demandante civil, la que ratificó el documento agregado a fojas 1 y acompañó con citación, los documentos que se agregaron de fojas 68 a 102. La parte querellada y demandada civil ratificó la prueba instrumental ofrecida en su minuta escrita previamente acompañada. Posteriormente la parte querellante y demandante civil rindió prueba testimonial a través de la declaración de las testigos Francisca Gianina Delmastro Paredes de fojas 103 vta. a fojas 105 vta. y Camila Javiera Ruiz Paredes de fojas 106 a fojas 108, respecto de las cuales, la parte querellada y demandada civil, dedujo tacha respecto de ambas testigos, fundada en las causales de los número 1 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, respecto de la primera y en el número 1 del mismo artículo, respecto de la segunda. La parte querellante y demandante civil contestó el traslado de las tachas indicando que ambas son testigos presenciales y que su declaración debe ser considerada en virtud de la sana crítica. La parte querellada y demandada civil no rindió prueba testimonial. La parte querellante y demandante civil, solicitó citar a absolver posiciones a don Alexis Águila Mancilla, en su calidad e representante legal de Viajes Falabella Limitada en Osorno, al tenor del pliego de posiciones que acompañó en el mismo acto. La parte querellada y demandada civil, no formuló peticiones.

A fojas 111, rola notificación por cédula a don Alex Águila Mancilla, de la resolución de fojas 109, que lo citó a absolver posiciones.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 26 NOV 2013

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



A fojas 115, se llevó a efecto la audiencia de absolución de posiciones decretada a fojas 109, con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante civil, abogado Mauricio Parra González, del apoderado de la parte querellada y demandada civil, abogado Luis Negróni Romero y del absolvente don Alex Antonio Águila Mancilla, quien exhortado a decir la verdad, respondió las preguntas contenidas en el pliego de posiciones.

A fojas 116, la parte querellante y demandante civil formuló observaciones a la prueba rendida.

A fojas 130, se decretó "autos para sentencia".

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LAS TACHAS DE TESTIGOS DE FOJAS 104 Y 106.

PRIMERO: Que a fojas 104 y 106, la parte querellante y demandante civil, fundada en las causales contempladas en los números 1 y 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, tachó a la testigo Francesca Gianina Delmastro Paredes y fundada en la causal del número 1 del mismo artículo, tachó a la testigo Camila Javiera Ruiz Paredes, por tener ambas relación de parentesco legítimo en calidad de hijas de la querellante y demandante civil, y además, en el caso de la primera, por haber manifestado tener un interés en el pleito.

SEGUNDO: Que el artículo 358 N° 1 del Código de Procedimiento Civil, señala que también son inhábiles para declarar, "El cónyuge y los parientes legítimos hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de la parte que los presenta como testigos...".

TERCERO: Que a su turno el artículo 358, en su N° 6 del Código de Procedimiento Civil señala que también son inhábiles para declarar: "Los que a juicio del tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto;...".

CUARTO: Que en sus respuestas a las preguntas para tachas, doña Francesca Gianina Delmastro Paredes, señaló ser hija de la querellante, que viven juntas y que el interés que

CERTIFICO que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 26 NOV 2013

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



tiene es que se compense todo el tiempo y el desagrado que tuvieron que pasar en el viaje. Mientras que por su parte al responder sus respectivas preguntas para tachas, doña Camila Javiera Ruiz Paredes expresó que doña Carmen Gloria Paredes es su madre y que comparten el mismo domicilio.

QUINTO: Que además la parte querellada y demandada civil, acompañó a fojas 53 y 54, los certificados de nacimiento de ambas testigos, los que dan cuenta de la relación de parentesco madre-hijas, que existe entre ellas y la querellante de autos, motivos por los que en concepto del tribunal, es posible entender que, conforme al numeral 1° del artículo 358 del Código Civil, ambas testigos son inhábiles para declarar en el presente juicio.

SEXTO: Que en consecuencia, se dará lugar a las tachas interpuestas por la parte querellante y demandante civil, respecto de las testigos Francesca Gianina Delmastro Paredes y Camila Javiera Ruiz Paredes, por tener ambas relación de parentesco legítimo en calidad de hijas de la querellante y demandante civil. Ello sin perjuicio de las facultades conferidas al Tribunal por el artículo 14 de la Ley N°18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, para apreciar la prueba y los antecedentes de la causa de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

2.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL.

SEPTIMO: Que de la querrela de fojas 2 y siguientes, interpuesta por doña **Carmen Gloria Paredes Vera**, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la empresa denunciada, **Viajes Falabella Limitada**, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo a la querellante, al no respetar los términos, condiciones o modalidades conforme a las cuales se convino el servicio y si estos hechos configuran infracciones a lo dispuesto en los artículos 3, letras b y e, 12, 23 y 24 de la Ley 19.496.

OCTAVO: Que a fojas 26 y siguientes, la parte querellada contestó la querrela infraccional, solicitando su rechazo, señalando que los hechos denunciados no resultan efectivos,

CERTIFICO que la presente fotocopia es fiel de su original
OSORNO,..... 26 NOV 2013

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



que existió una exageración de las contingencias de ordinaria ocurrencia y del todo tolerables que experimentaron y que se tramitó y dio respuesta a todos los reclamos de la querellante a excepción de su requerimiento de una compensación económica por las supuestas molestias.

NOVENO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 de la Ley N° 19.496, expresa que "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b)El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos", e)El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la Ley le franquea,".

Por su parte el artículo 12 señala que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

A su turno, el artículo 1.545 del Código Civil, dispone que: "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales".

DECIMO: Que para acreditar las infracciones denunciadas la querellante se valió de reclamo R2018J2598111, de fecha 22 de noviembre de 2018, voucher de servicios contratados con Viajes Falabela Limitada, de fojas 68 a 78, comprobante de pago con tarjeta de crédito a Viajes Falabela Limitada, de fecha 11 de noviembre de 2018, de fojas 79, solicitud de ingreso a caja a Viajes Falabela Limitada, de fecha 11 de noviembre de 2018, resumen de servicios aéreos contratados por Carmen Gloria Paredes de fojas 81 a 84, condiciones generales de prestación de servicios Viajes Falabella, de

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 26. NOV. 2018.

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



fojas 85 a 89, formulario de atención de público del Servicio Nacional del Consumidor N° 3879, de fojas 90 y 91, reclamo N° caso R2018j2598111, de fecha 22 de noviembre de 2018, traslado de reclamo del Servicio Nacional del Consumidor a Viajes Falabella Limitada, de fojas 94, respuesta de Viajes Falabella Limitada al Servicio Nacional del Consumidor de fecha 04 de diciembre de 2018, de fojas 97, respuesta al cliente de Viajes Falabella Limitada, de fecha 08 de octubre de 2018, de fojas 98, correos electrónico de Carmen Gloria Paredes a Kamila Rodríguez, de Viajes Falabella Limitada, de fojas 99 y 100, correo de respuesta de Kamila Rodríguez a Carmen Gloria Paredes de fojas 101, set de 2 fotografías de fojas 102 y absolución de posiciones prestada por don Alex Antonio Águila Mancilla de fojas 115 y 115 vta.

DECIMO PRIMERO: Que es un hecho de la causa, la circunstancia que la querellante adquirió a la querellada, un servicio de viaje, compuesto por pasajes aéreos para cinco personas, con destino a Brasil, traslado hacia y desde hoteles y alojamiento para la misma cantidad de personas en las ciudades de Buzios y Río de Janeiro, todo ello entre los días 5 y 12 de octubre de 2018.

DECIMO SEGUNDO: Que respecto de la primera situación denunciada, esto es la demora de aproximadamente 4 horas, en el traslado desde el aeropuerto internacional de la ciudad de Río de Janeiro hacia la Pousada Lestada ubicada en la ciudad de Buzios, la querellante no rindió prueba que permita a este tribunal establecer la hora en que fueron recogidos por el servicio de transfer, como tampoco la hora de llegada al lugar de hospedaje en Buzios. Al respecto el voucher de fojas 68 y siguiente, indica como hora estimada de llegada del vuelo las 13:00 horas y como horario de traslado desde aeropuertos de Río de Janeiro a Buzios, para vuelos con llegada hasta las 14:00 horas, las 15:00 horas, lo que resulta consistente con la respuesta entregada por doña Kamila Rodríguez, ejecutiva de atención de clientes de Viajes Falabella, en el correo de respuesta acompañado por la querellada a fojas 101 y siguiente, por lo que en

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

OSORNO, 26 NOV. 2018

JOAQUINA PACHECO MIÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



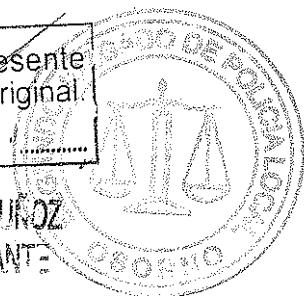
opinión de esta Magistratura, no se encuentra probada la hora en que el servicio de transfer recogió al grupo de pasajeros de la querellada como tampoco la hora en que se produjo la llegada al establecimiento hotelero de Buzios, razón por la cual no es posible establecer que hubo una demora en la prestación del servicio y consecuentemente una infracción a los deberes del proveedor.

DECIMO TERCERO: Que en relación a la segunda de las situaciones denunciadas, esto es la falta de reserva y el cambio del hospedaje pactado en la ciudad de Buzios, esto es la "Pousada Lestada" por el "Hotel Ilha Branca", este tribunal es de la opinión que aún cuando el cambio se haya efectuado mediante un documento en que la consumidora manifestó pleno acuerdo en ser derivada a un establecimiento de igual o mejor categoría, (termo de conformidad de fojas 65), configura un incumplimiento de las condiciones en que el proveedor acordó prestar el servicio de hospedaje, que naturalmente alteró la planificación que con antelación efectuó la querellante, respecto de un aspecto relevante de sus vacaciones, como era contar con habitaciones continuas para todos los miembros de su familia y en el establecimiento que ella había elegido, motivo por el cual, a este respecto se tendrá por acreditada la respectiva infracción a la Ley N° 19.496.

DECIMO CUARTO: Que respecto de la tercera situación denunciada, esto es la ocurrida a la llegada al hotel Astoria Palace de Río de Janeiro, en el que la querellante manifestó haber contratado dos habitaciones una standar de 2 camas o doble y otra standar de 3 camas o triple, constatando que la habitación "triple" que se le estaba entregando consistía en una cama matrimonial y una cuna, tal como grafica la fotografía acompañada a fojas 102. Al respecto este tribunal advierte que el voucher entregado a la querellante, en lo relativo al hospedaje en el hotel Astoria Palace, y que rola en autos a fojas 72, da cuenta que lo convenido fue "Habitaciones: Estándar (2 Adultos), Estándar(2 Adultos, 1 Niños)", sin especificar si las

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO..... 26 NOV 2013

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



habitaciones son dobles o triples, motivo por el cual la querellante razonablemente entendió que la habitación descrita como "estandar (2 Adultos, 1 niños)", correspondía a una habitación triple, por lo que se desestimará la alegación de la querellada referente a que el documento Condiciones Generales de Prestación de Servicios Viajes Falabella, a fojas 86, al describir el tipo de habitaciones describe tres categorías; doble estándar, triples y cuádruples, y que lo contratado por la denunciante fueron sólo habitaciones estándar, pues como se expresó, el voucher de fojas 72, hace referencia a habitaciones "standard", sin indicar si la habitación es doble o triple, condición que a modo de ejemplo, si queda claro en el voucher acompañado por la querellante a fojas 35, relativa al hospedaje convenido en la "Pousada Lestada", de Buzios, en que se señala de modo claro que lo contratado son habitaciones "Estándar Triple", motivos por los cuales en opinión de este tribunal existió un incumplimiento por parte del proveedor de las condiciones en que el servicio de hospedaje acordado en la ciudad de Río de Janeiro, motivo por el cual, aun cuando la situación fue remediada en forma posterior, se estima configurada a este respecto la infracción denunciada.

DECIMO QUINTO: Que en lo relativo a la cuarta situación denunciada, ocurrida el día 12 de octubre de 2018, cuando la querellante y su grupo tenían vuelo desde Río de Janeiro con destino a Sao Paulo a las 19:00 horas, pero el transfer los recogió a las 14:30, horas, con lo que habrían perdido 5 horas de estadía, injustificadamente. Al respecto se debe observar lo contemplado por el documento Condiciones Generales de Prestación de Servicios Viajes Falabella, el que fojas 87, en lo relativo a "Políticas de Servicios Aéreos" y "Tiempo mínimo de Presentación en Aeropuerto" indica que: "Viajes Falabella solicita presentarse en el aeropuerto con un mínimo de (03) horas de anticipación, para conexiones de vuelos tanto nacionales como internacionales; esto es con la finalidad de evitar la pérdida de vuelos", motivo por el cual el grupo de viajeros

CERTIFICO que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO..... 26. NOV. 2023.....

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



debía presentarse en el aeropuerto antes de las 16:00 horas y considerando además que el calendario Brasil 2018, acompañado por la querellada a fojas 50, da cuenta que el día 12 de octubre de 2018, era un día feriado y comienzo de fin de semana, por lo que conforme a las máximas de la experiencia era posible proveer, un aumento de tráfico por lo que el buscar a la querellante y su grupo a las 14:30 horas, es decir una hora y media antes de la hora en que debían presentarse en el aeropuerto, aparece como una medida prudente, considerando la naturaleza compartida del transporte contratado y en prevención de cualquier imprevisto en la ruta, que pudiera significar que el grupo no se presentara en el aeropuerto con la antelación debida, motivos por los cuales, en opinión de este sentenciador no es posible entender, a este respecto, un incumplimiento por parte del proveedor de las condiciones en que el servicio de transporte fue pactado.

DECIMO SEXTO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto de éste tribunal, y conforme a lo razonado en los considerandos DECIMO TERCERO y DECIMO CUARTO, las situaciones descritas en ellos constituyen sendas infracciones a la obligación que el artículo 12 de la Ley N° 19.496, impone al proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino con la querellante el servicio de hotelería, razón por la cual la querrela infraccional será acogida.

3.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DECIMO SEPTIMO: Que conjuntamente con la acción infraccional, doña Carmen Gloria Paredes Vera interpuso demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 2 y siguientes, de la cual se desprende que la actora ha demandado a Viajes Falabella Limitada, representada por don Alex Águila Mancilla, el pago de \$2.000.000, por concepto de daño emergente, consistente en los retrasos cambio de hotel e incumplimiento de la habitación contratada y

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO,..... 26 NOV. 2013

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



\$2.500.000, por concepto de daño moral, consistentes en la reparación de las aflicciones emocionales y familiares que la demandante y su familia experimentaron, como consecuencia del actuar de la demandada.

DECIMO OCTAVO: Que al contestar la demanda civil a fojas 26 y siguientes, la demandada, subsidiariamente al rechazo de la demandada opuso la excepción de falta de legitimación activa de la querellante para demandar daño moral y daño emergente en nombre del grupo de familiares que la acompañaron en el viaje materia de autos, pues la actora ha demandado a nombre propio y sin poder de sus hijas ni de los representantes legales de sus nietos menores de edad, personas que carecen de la calidad de parte en el presente juicio.

DECIMO NOVENO: Que del tenor literal de la demanda civil, resulta claro que la demandante persigue el resarcimiento de los daños emergente y moral experimentados por ella y el grupo familiar que la acompañó en el viaje y al no haber comparecido u otorgado poder en autos, los demás participantes mayores de edad del viaje, esto es doña Francesca Gianina Delmastro Paredes y doña Camila Javiera Ruiz Paredes o los representantes legales, en el caso de los menores de edad, don Maximiliano Augusto López Delmastro y don Clemente Ignacio Muñoz Delmastro, se acoge la excepción de falta de legitimación activa de doña Carmen Gloria Paredes Vera para demandar en nombre de sus familiares ya individualizados, por no ser aquellos parte en el presente juicio, circunstancia que se tendrá en consideración al momento de fijar el monto de la indemnización respectiva.

VIGESIMO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra d) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las

CERTIFICO que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 26 NOV 2003

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas, de la manera que se indicará.

VIGESIMO PRIMERO: Que respecto del daño emergente solicitado, consistente en los retrasos, cambio de hotel e incumplimiento de la obligación contratada, que la demandante avalúa en \$2.000.000, este tribunal estima que de la prueba rendida en autos no resulta posible determinar el monto o la forma en que los perjuicios descritos se traducen en una cifra concreta de dinero a modo de reparación y tampoco entregan una base de cálculo en torno a la cual determinar el daño emergente experimentado por la actora, motivo por el cual no se accederá al daño material solicitado.

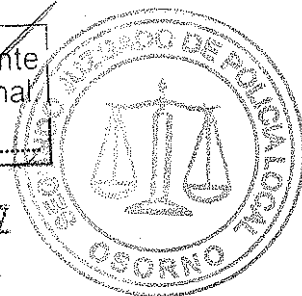
VIGESIMO SEGUNDO: Que en cuanto al daño moral, esto es, el daño no patrimonial, no puede, sino que tenerse convicción en cuanto a que las situaciones en las que se determinó la responsabilidad del proveedor respecto al incumplimiento de los términos en que se entregaría el servicio de hotelería y el tipo de habitación pactados, ha debido producir en la demandante una molestia una perturbación, acrecentada por el hecho de ver turbadas las vacaciones proyectadas con tiempo y cuidado, malestar que se hace evidente con los correos electrónicos de fojas 99 a 100, en que se manifestó a la ejecutiva de atención a clientes de Viajes Falabella Limitada, el desagrado experimentado.

VIGESIMO TERCERO: Que, en consecuencia, en opinión de este sentenciador, conforme a lo expresado en los considerandos anteriores y teniendo en consideración que esta clase de acción ha de ser sólo un mecanismo indemnizatorio y no fuente de utilidades, la suma de \$1.250.000.-, se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado a la actora.

VIGESIMO CUARTO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana

CERTIFICO que la presente
fotocopia es fiel de su original
OSORNO,..... 26 NOV 2023

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Cientos sesenta y cinco
145

crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

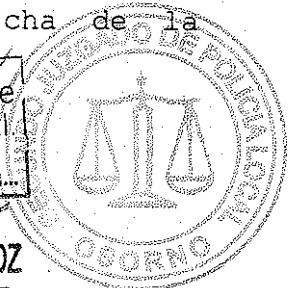
A) Que se rechazan las tachas formuladas a fojas 104 y 106, sin costas

B) Que se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por doña **CARMEN GLORIA PAREDES VERA**, en contra de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, representada por don **ALEX ÁGUILA MANCILLA**, en cuanto se la condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 12 de la Ley 19.496, al no haber respetado los términos o condiciones, bajo las cuales se convino con la querellante, la prestación de los servicios de hotelería. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

C) Que se hace lugar a la acción civil interpuesta por doña **CARMEN GLORIA PAREDES VERA**, en contra de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, representada por don **ALEX ÁGUILA MANCILLA**, en cuanto se la condena a pagar a la actora la suma de \$ 1.250.000.- (un millón doscientos cincuenta mil pesos), por concepto de daño moral, cantidad que se pagará con sus reajustes de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, calculados desde el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquel en que la restitución se haga efectiva y con los intereses corrientes desde que el deudor, se constituya en mora hasta su pago efectivo, fijándose el 5 de octubre de 2018 como fecha de la

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 26. NOV. 2018

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



infracción para los efectos de lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496.

D) No se hace lugar a lo demandado por concepto de daño emergente por falta de acreditación.

E) Cada parte pagará sus costas.

ANÓTESE Y NOTIFIQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N°815-2019.

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don **GERARDO P. ROSAS MOLINA**, Secretario Abogado.



CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
26 NOV 2019
OSORNO,.....

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE