

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 2.327-7-2018**

**LAS CONDES**, ocho de junio de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

A fs. 1 y siguientes, doña **María José Concha Álvarez**, ingeniero comercial, domiciliada en calle Los Abetos Norte N° 1.236, depto. 21, Vitacura, interpone denuncia por infracción a los artículos 3 letra e), 17 y 25 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Travel Ace Assitance**, representado legalmente por doña María Paz Jansana, ambos con domicilio en calle San Sebastián N° 2.839, of. 507, comuna de Las Condes, a fin de que sea condenado al pago de la suma de \$30.313.062 por concepto de daños, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 19 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 20 de marzo de 2017 adquirió en Travel Ace Assistance un seguro de asistencia en viaje por USD \$1.308,15 con vigencia desde el 16 de abril de 2017 y al 12 de octubre del mismo año, el cual comprendía asistencia médica en caso de enfermedad, accidente, traslado de un familiar en caso de hospitalización, gastos de hotel para un familiar, medicamentos, etc. Que, con fecha 3 de agosto, mientras se encontraba de viaje en el Sudeste Asiático, presentó molestias de salud, por lo que solicitó la asistencia del seguro contratado, recibiendo una atención absolutamente deficitaria y negligente del médico designado por el seguro, como también de las atenciones siguientes recibidas. Que, el día 14 de agosto tuvo que entrar por urgencia a un hospital público en Sidney, Australia, lugar

en el que se le diagnosticó un síndrome nefrótico, por lo que tuvo que ser hospitalizada. Que, debido a lo anterior su padre viajó desde Chile para acompañarla y traerla de vuelta, lo que fue comunicado a la denunciada a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, la que confirmó que los pasajes y alojamiento de su padre se encontraban cubiertos por el seguro, siempre que estuviere más de 5 días hospitalizada. Que, con fecha 4 de septiembre volvió a Chile, debiendo seguir con tratamiento y pasar por nuevas hospitalizaciones. Que, luego de regresar, su padre con fecha 13 de octubre de 2017 envió, tanto por correo electrónico como físicamente a las oficinas de la denunciada en Chile toda la documentación requerida. Agrega que, con fecha 19 de diciembre de 2017, su padre recibió un correo electrónico de la denunciada en la que le indica le fue depositada la suma de \$81.840, no obstante el monto a reembolsar debía ser de \$16.000.000 correspondientes a \$4.000.000 en gastos de pasajes y alojamiento de un familiar, medicamentos y pago inicial de hospital, y a \$12.000.000 que es la cuenta final del hospital de Sidney. Que, producto de lo anterior su padre presentó un reclamo, el que fue contestado por la denunciada pidiendo disculpas y solicitando, por quinta vez, nueva documentación, la que se les hizo llegar 24 horas después, y no obstante ello, a la fecha de la interposición de la presente denuncia (5 de febrero de 2018), la denunciada no ha procedido al reembolso de los gastos que deben ser cubiertos por el seguro. Agrega que, junto con la conducta negligente de la denunciada, ésta induce a error a sus clientes por cuanto se presenta como una compañía de seguros no obstante no ser tal. Finalmente señala que, producto de lo anterior formuló un reclamo ante el Sernac con fecha 29 de enero de 2018.

A fs. 179 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante Concha Álvarez asistida por su apoderado, quien ratifica su querrela infraccional de fs. 1 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada de Travel

Ace Chile S.A., quien contesta la querrela infraccional deducida en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos. En la misma audiencia se celebra un avenimiento entre las partes respecto de la acción civil deducida en autos, desistiéndose la parte denunciante de la acción civil interpuesta en autos.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**Primero:** Que, la parte denunciante **Concha Álvarez** fundamenta su denuncia en el hecho que la denunciada **Travel Ace Chile S.A.** habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra e), 17 y 25 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no dar cumplimiento a su obligación de asistencia de salud en viaje al negarse a efectuar la reparación adecuada y oportuna de todos los gastos en que incurrió por problemas de salud que tuvo durante el viaje, los que se encontraban cubiertos por el seguro, y al incurrir en una conducta de publicidad engañosa al vender un producto señalando es un “seguro”, no obstante no detentar la calidad de compañía de seguros. Asimismo señala, que el contrato celebrado con la denunciada es un contrato de adhesión, y que **Travel Ace Assistance** no habría dado cumplimiento a las normas que rigen dicho contrato, al encontrarse éste escriturado en una letra de menos de 2 milímetros.

**Segundo:** Que, la parte denunciada **Travel Ace Chile S.A.**, en adelante **Travel Ace**, señala, al contestar la querrela interpuesta en su contra, señala que ésta debe ser rechazada por cuanto **Travel Ace** ha cumplido cabalmente con sus obligaciones comerciales y con las previstas en la Ley N° 19.496. Que, no obstante es efectivo que la denunciante contrató servicios de asistencia al viajero, presentó problemas de salud durante viaje cubierto

por dicha asistencia, que se comunicó oportunamente con la proveedora de servicios y que ha hecho llegar a Travel Ace los comprobantes de los gastos en que incurrió producto ello, ésta olvida señalar que el voucher contratado se trata de un voucher grupal conformado por 3 personas, y que en virtud de ello, al viajar la denunciante acompañada el gasto de traslado y alojamiento de un familiar no se encontraba cubierto por la compañía. Ello por cuanto, para que dichos gastos estuvieran cubiertos, tal como se señala en las condiciones generales del seguro, el titular debía de haber viajado sin acompañantes y encontrarse solo en el extranjero, condiciones que se explicitan en el voucher entregado, en el cual se resumen las condiciones generales y se indica claramente la plataforma donde el pasajero puede obtener más información. Agrega que, en lo que respecta a los gastos que la denunciante señala le deben ser reembolsados, la denunciante omite señalar que ya se han realizado pagos por Travel Ace y que muchos gastos se encuentran en auditoría médica para su revisión y posterior aprobación, por lo que no sería efectivo que se hubiere negado a reembolsarle los daños sufridos. Agrega que, el contrato celebrado con la denunciante no es un contrato de seguros, como ella señala, aunque algunos de sus términos en la venta o en el uso cotidiano se asemejen, ya que la palabra seguro tiene múltiples acepciones, por lo que Travel Ace no ha incurrido en publicidad engañosa alguna. Finalmente, en lo que respecta a un supuesto incumplimiento de las normas que regulan los contratos de adhesión, señala que el contrato celebrado con la denunciante no es un contrato de adhesión propiamente tal, ya que el viajero tiene varias alternativas de hacer o no aplicables ciertas o algunas importantes condiciones generales, siendo las posibilidades de alteraciones de las condiciones generales mucho más amplias que en los contratos de seguros, y muy distante, de los contratos de adhesión puros.

**Tercero:** Que, del mérito del proceso y de los dichos de las partes aparecen como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: **1)** Que, la denunciante contrató con la denunciada el 20 de marzo de 2017 servicio de asistencia en viaje con vigencia desde el 16 de abril de 2017 al 12 de octubre de 2017; **2)** Que, la denunciante mientras se encontraba de viaje sufrió problemas de salud por lo que se comunicó oportunamente con Travel Ace a fin de obtener la cobertura médica contratada; **3)** Que, la denunciante ha hecho llegar a Travel Ace los comprobantes de los gastos en que incurrió producto del problema de salud sufrido en el extranjero; y **4)** Que, Travel Ace se ha negado a restituir a la denunciante los gastos de pasajes y alojamiento incurridos por un familiar (su padre) para acompañarla durante su enfermedad en el extranjero.

**Cuarto:** Que, por el contrario resultan hechos controvertidos en autos: **1)** Si, en la asistencia en viaje contratada por la denunciante se encontraba cubierto el viaje de un familiar en caso de enfermedad en el extranjero del titular; **2)** Si la denunciada habría dado cumplimiento a la obligación de entregar una información veraz y oportuna al momento de la contratación del producto de asistencia en viaje efectuada por la denunciante; **3)** Si, el contrato celebrado por las partes se trata de un contrato de adhesión, y en dicho caso, si éste tiene una letra menor a la exigida por ley; y **4)** Si la denunciada al vender el producto adquirido por la denunciante, señaló que se trataba de un seguro, no obstante no detentar la calidad de compañía de seguros.

**Quinto:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 98, fotocopia de certificado médico del hospital St. Vincent's Hospital para presentar por la denunciante en su vuelo a Chile, **2)** A fs. 99 a 155, y 165 a 178, copia impresa de un set de 22 correos electrónicos intercambiados entre la denunciante y personal de la empresa denunciada, que dicen relación con los hechos

denunciados en autos; y **3)** A fs. 156, comprobante de transferencia efectuada por Travel Ace a don Pablo Concha Salas por la suma de \$1.061.559 correspondiente a devolución de garantía entregada al Hospital de Sidney; y **4)** A fs. 157 a 164, copia de cuenta de la paciente María José Concha Álvarez por hospitalización, emitida por St. Vincent's Hospital Sydney; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

Por su parte, **Travel Ace Chile S.A.** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 22 a 28, copia de Voucher N° T005067549 emitido con fecha 20 de marzo de 2017, producto USA Basic Estudiante, titulares Javiera Serena Padilla Avendaño, María José Concha Álvarez y Florencia Guazzini Ebel, con validez de 180 días; **2)** A fs. 29 a 53, Condiciones Generales de Contratos de Asistencia para Viajeros de Travel Ace Chile S.A.; **3)** A fs. 54 a 60, copia de carta enviado a con fecha 26 de marzo de 2018 por Travel Ace a la denunciante, en la que se le indica se accedió al reintegro por asistencia médica por un valor de USD \$1.761,12 y de transferencia bancaria de dicho monto de fecha 14 de marzo de 2018; **4)** A fs. 61, copia de orden de pago emitida por Travel Ace con fecha 3 de mayo de 2018 a nombre del beneficiario St. Vincent's Hospital, por AUD \$2.842,15; **5)** A fs. 61, copia de Swift de transferencia de pago emitida por Travel Ace con fecha 23 de mayo de 2018 a nombre del beneficiario St. Vincent's Hospital, por asistencia médica por un valor de AUD \$682,15; y **6)** A fs. 63 a 68, copia impresa de correo electrónico enviado con fecha 19 de diciembre de 2017 por Travel Ace a la denunciante en la cual se indica se accedió al reintegro por medicamentos de USD \$124,55, y copia de resolución de pago y transferencia bancaria de dicho monto con fecha 12 de diciembre de 2017; **documentos que no fueron objetados en autos.**

**Sexto:** Que, previo a resolver el fondo del asunto controvertido, debemos señalar si estamos en presencia de un contrato de adhesión, como lo señala la denunciante, para lo cual debemos remitirnos a lo que tanto la

jurisprudencia como el Servicio Nacional del Consumidor han entendido como tal, esto es, un contrato que está predefinido por el proveedor y donde el consumidor debe adherir o aceptar con su firma lo propuesto, sin posibilidad de modificarlo.

**Séptimo:** Que, teniendo presente lo anterior, y que del contrato celebrado por las partes aparece que éste cumple con todas las características para ser considerado un contrato de adhesión, especialmente en cuanto a la imposibilidad del consumidor de modificarlo, corresponde determinar si la denunciada cumplió con lo dispuesto artículo 17 de la Ley N° 19.496, respecto a las normas de escrituración.

**Octavo:** Que, del análisis del documento agregado a fs. 22 y siguiente, esto es contrato de asistencia en viaje celebrado por las partes, aparece que la letra contenida en el párrafo correspondiente al Plan de Prestaciones Contratadas es inferior al mínimo de 2,5 milímetros establecido por el referido artículo 17, por lo que no puede sino concluirse que la denunciada incurrió en infracción a lo dispuesto en dicho artículo.

**Noveno:** Que, en lo que respecta al fondo del asunto y específicamente al supuesto incumplimiento de la denunciada de entregar cobertura al viaje de un familiar de la denunciante en caso de enfermedad en el extranjero, debemos remitirnos a las condiciones de la asistencia en viaje contratada por la denunciante, las que en su Capítulo II número 13 señalan que: **“Traslado de un familiar en caso de hospitalización:** en caso de que la hospitalización de un Titular, autorizada por la prestadora, sea superior a 5 días corridos, la prestadora se hará cargo de un billete aéreo, clase económica ida y vuelta, sujeto a disponibilidad de lugar, para que un familiar del Titular lo acompañe, siempre que el mismo hubiere viajado sin acompañantes (o con menores) y se encontrare solo en destino al tiempo de la hospitalización...”.

**Décimo:** Que, teniendo presente que en el caso de autos se daban todas las condiciones requeridas por la denunciada para que ésta se hiciera cargo

de los gastos de traslado del padre de la denunciante a Australia, esta sentenciadora no puede sino concluir que Travel Ace no dio cumplimiento a lo pactado y contratado por la denunciante, incurriendo en un incumplimiento de las obligaciones contraídas producto de la asistencia en viaje contratada por la denunciante. Ello por cuanto, la denunciante, al momento de ser hospitalizada se encontraba con su voucher vigente, dicha hospitalización fue autorizada por la denunciada y se extendió por más de 5 días, tal como dan cuenta los documentos de fs. 99 y ss., consistente en correos electrónicos intercambiados por las partes, y no se encuentra acreditado en autos por medio de prueba alguno que la denunciante se encontrare acompañada al momento de su ingreso al centro hospitalario.

**Décimo Primero:** Que, los descargos formulados por Travel Ace en cuanto a que el voucher contratado por la denunciante, era un voucher grupal conformado por 3 personas, lo que daría cuenta que ésta viajó acompañada, no son suficientes para desvirtuar la convicción a la que arribó esta sentenciadora en el considerando precedente, por cuanto el hecho de contratar una asistencia grupal no implica que los asegurados sigan la misma ruta de viaje o se encuentren en el extranjero haciendo uso de éste en los mismos lugares y tiempos. Asimismo, la única limitación establecida en el voucher entregado a la denunciante es la de que el producto adquirido bajo la modalidad Family tiene topes asistenciales definidos en conjunto para todos los integrantes del voucher, más nada señala respecto limitaciones de la cobertura de traslado de un familiar en caso de hospitalización.

**Décimo Segundo:** Que, otras de las conductas infraccionales en las que la denunciante señala habría incurrido Travel Ace es la de publicidad engañosa, la que señala se verificaría al vender el producto de asistencia en viaje señalando que es un seguro, no obstante no detentar la calidad de compañía aseguradora, lo que la actora señala constató indagando en la Superintendencia de Seguros.



**Décimo Tercero:** Que, a fin de resolver lo anterior debemos remitirnos a la prueba acompañada al proceso, y especialmente al voucher de contratación de la asistencia en viaje (fs. 22 y ss.), Condiciones Generales del Servicio (fs. 29 y ss.), e información intercambiada entre las partes. Documentos que en todo momento se refieren al producto contratado por la denunciante como servicio de asistencia en viaje al viajero y al proveedor como prestador del servicio, no mencionando la palabra “seguro” o identificando a la denunciada como una entidad aseguradora.

**Décimo Cuarto:** Que, en virtud de lo señalado precedentemente y que en autos no existe prueba alguna de que la denunciada hubiere efectuado una publicidad engañosa, no puede atribuirse a la denunciada, en el caso de autos, dicha conducta.

**Décimo Quinto:** Que, tampoco se encuentra acreditado en autos que la denunciada no hubiera entregado a la denunciante una información veraz y oportuna al momento de la contratación de la asistencia en viaje, por cuanto del voucher acompañado al proceso, se aprecia que éste contiene el plan de las prestaciones contratadas, sus topes, vigencia del mismo, como también que la titular declara conocer y aceptar las condiciones generales del mismo, las que puede revisar en el sitio web de Travel Ace, y que posee el derecho a cancelar la contratación de un voucher dentro de los 10 días corridos de la fecha de emisión, siempre y cuando el mismo no hubiere iniciado vigencia ni se hubiere hecho uso de ninguno de los servicios objetos del contrato.

**Décimo Sexto:** Que, del mérito de lo señalado en los considerandos precedentes, dichos de las partes, análisis de la prueba rendida, y especialmente de lo concluido en el considerando décimo del presente fallo, esta sentenciadora ha arribado a la convicción de que Travel Ace ha incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley del Consumidor, al negarse a dar cumplimiento a su obligación de entregar cobertura al traslado de un familiar en caso de hospitalización de un titular

de la asistencia en viaje contratada, ocasionado, con su actuar negligente, daños y perjuicios a la denunciante.

**Décimo Séptimo:** Que, en virtud de lo anterior es procedente acoger la querrela de fs. 1 y siguientes interpuesta por la parte Concha Álvarez en contra de Travel Ace Chile S.A.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 20, 23, 24 y 50, todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se acoge la querrela infraccional de fs. 1 y siguientes, y se condena a **Travel Ace Chile S.A.**, representado legalmente por doña María Paz Jansana Medina, a pagar una multa de **10 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra e), 12, 17 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

b) Que, cada parte pagará sus costas.

**DESPACHESE**, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**