

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
TALCA**

En Talca, a catorce de enero de dos mil veinte

VISTOS:

Ante este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 158-2019, originada por denuncia infraccional de fojas 15 y ss., interpuesta por don **JAIME HUGO MUNZENMAYER ALARCON**, cédula de identidad N° 7.600.162-6, profesor, domiciliado en calle 11 ½ norte N°2234, Talca; en contra de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, representada por doña **MARIA PAZ BICHET**, Supervisora de Viajes Falabella, ambos domiciliados en calle 1 norte N°1485, Talca; y/o por su representante legal doña **LORENA BRUZZONE GOLSMITH** por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 3 letra b) y e), 12 y 23. En el Primer Otrosí, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando la suma total de \$2.174.140; que corresponden a \$1.087.070 por concepto de daño patrimonial; y \$1.087.070 por daño moral; mas reajustes, intereses y costas. En el segundo otrosí, acompaña documentos.

A fs. 49 y 50 rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la denunciante y demandante civil JAIME HUGO MUNZENMAYER ALARCON; y de la denunciada y demandada civil VIAJES FALABELLA LIMITADA representada por su abogado, todos individualizados. La parte denunciante y demandante civil ratifica en todas y cada una de sus partes la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, con expresa condenación en costas. La parte denunciada y demandada civil, contesta la denuncia infraccional y demanda civil mediante minuta escrita que rola a fs. 29 y ss. El Tribunal llama a las partes a conciliación, la que no se produce por el momento. La parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos que rolan a fs. 1 a 14 de autos, incorporando además la documental de fs. 37 en la forma legal correspondiente. La parte denunciada y demandada civil acompaña con citación, los documentos de fs. 38 y ss. La parte denunciada y demandada civil solicita se Oficie a Promotora CMR Falabella S.A. a fin de que remita los estados de cuenta del denunciante de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018.

A fs. 51 a 57 rola oficio de Promotora CMR Falabella S.A.

Se trajeron autos para fallo

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A.- EN LO CONTRAVENCIONAL

PRIMERO: Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por don **JAIME HUGO MUNZENMAYER ALARCON**, en contra de **VIAJES FALABELLA**



LIMITADA, representada por doña MARIA PAZ BICHET, Supervisora de Viajes Falabella y/o por su representante legal doña **LORENA BRUZZONE GOLSMITH**, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus artículos 3 letra b) y e), 12 y 23.

SEGUNDO: Que, al fundamentar su acción, el denunciante expone que el viernes 26 de octubre de 2018, vía web www.falabella.cl e ingresando al acceso privado del sitio, seleccionó "Viajes Falabella" y compró un paquete turístico, para dos personas, "Pucón 7 noches, vía terrestre (Rai Trai). Su valor total era de \$998.000, precio que incluye tasas e impuestos. Opción de compra con CMR Puntos, 36.000 puntos, con lo cual se modifica su monto total a \$877.999, redondeado en \$878.000; siendo un descuento de \$120.000. Luego, como Opción de Pago selecciona VISA/CMR, en cuatro cuotas; manteniéndose en pantalla el monto total de \$877.999, y realizó la compra.

Luego, le confirman la compra del paquete vía correo electrónico con todos los detalles de la transacción (Producto N°787735), pero con valor total de \$998.000 (si se agrega el canje de los 36.000 puntos correspondientes a \$120.000, le monto total de la compra del Producto N°787735 es de \$1.118.000, monto que nunca se observa al momento de comprar). Por lo anterior, reenvía este correo el mismo día, para reclamar la omisión de los 36.000 puntos CMR, quienes al revisar en la zona web privada de CMR, ya estaban descontados, por lo que ante eso, propone su cancelación inmediata en una sola cuota; sin respuesta.

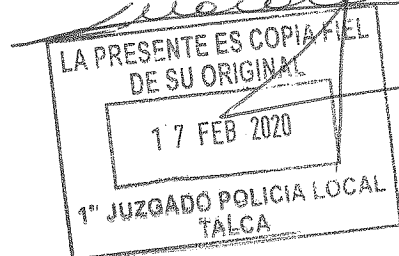
Agrega que al momento de "oficializar" la facturación siguiente por pagar, 20 de noviembre de 2018, el monto total de dicha compra es de \$942.564. Se han rebajado \$55.436 a lo confirmado inicialmente, y se reconoce los \$878.000 como monto de la operación.

Hace presente que el viernes 7 de diciembre de 2018 la denunciada responde su reclamo, no acogiendo la solicitud, haciendo hincapié en las cláusulas de este servicio contratado y a la forma de hacer valido los puntos de viaje.

Finalmente refiere que el paquete turístico le significó un costo total de $\$942.564 + \$120.000 = 1.062.564$, pero en ningún momento se pactó este monto de dinero.

TERCERO: Que la parte denunciada **VIAJES FALABELLA LIMITADA** al contestar la acción deducida en su contra, solicita el rechazo de la misma. Refiere que el problema que se generó con el consumidor dice relación con la forma de pago del producto, lo que es relevante, toda vez que la denunciada es Viajes Falabella Limitada, pero todo el relato de los hechos dice relación con Promotora CMR Falabella S.A., siendo ambas personas jurídicas distintas.

Que respecto a lo anterior, no es efectivo lo aseverado por Viajes Falabella respecto a que los hechos denunciados se relacionan con la forma de pago del producto y por ende quien debió ser demandado es Promotora CMR Falabella S.A., toda vez que lo que reclama el consumidor es por el precio cobrado por el paquete turístico, el cual estima que fue superior al que se indicaba al momento de hacer la compra por internet, y no con la forma de pago del mismo. Así, por los fundamentos expuestos, esta alegación realizada por la denunciada será rechazada.



Agrega que, se debe tener presente que en las compras por internet el consumidor tiene toda la independencia para hacer la compra de los productos, eligiendo el medio de pago y asumiendo las correspondientes obligaciones. En este caso, fue el propio actor quien decidió su medio de pago, el cual fue a través de CMR Visa, no haciendo uso de la opción de comprar con sus CMR Puntos, por lo que malamente puede pretender sentirse perjudicado por no haber abonado al precio parte de los puntos que señala. Lo anterior, se le explicó en carta enviada al consumidor con fecha 20 de noviembre de 2019, señalando de forma clara la situación de la forma de pago utilizada en la compra.

CUARTO: Que a objeto de acreditar los hechos expuestos en su acción, la parte denunciante acompañó a los autos los documentos que rolan a fs. 1 a 14, y 37, no objetados, consistentes en: correos electrónicos, informe de Puntos CMR, respuesta de la denunciada a SERNAC y voucher de confirmación de viaje. Y Oficio a Promotora CMR Falabella S.A.

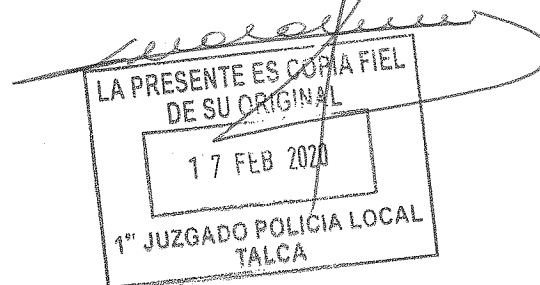
QUINTO: Que la denunciada VIAJES FALABELLA LIMITADA, acompañó los documentos de fs. 38 y ss., no objetados, consistentes en: carta respuesta de Viajes Falabella de fecha 20/11/2018, carta respuesta de fecha 07/12/2018 de Viajes Falabella al SERNAC, correos electrónicos, términos de condiciones y servicios.

SEXTO: Que apreciados los antecedentes y pruebas del proceso conforme a las reglas de la sana crítica según dispone el art. 14 de la Ley 18.287, efectivamente el día 26 de octubre de 2018, el consumidor realizó mediante internet una compra a "Viajes Falabella" por un paquete turístico a Pucón para dos personas, siendo el precio cobrado la suma de \$998.000, la que pagó de la siguiente forma: \$878.000 en 4 cuotas con su tarjeta VISA/CMR Falabella por la suma de \$235.641 cada una; y además hizo uso de 36.000 puntos CMR, los que fueron descontados según consta a fs. 6 y 7), equivalentes a \$120.000; lo que también ha sido reconocido por la denunciada a fs. 62 y 66.

La referida transacción se vio reflejada en el estado de cuenta de fecha 19 de noviembre de 2018 (fs. 53 y 53 vta.), en que se indica una compra por internet viajes Falabella, cuyo "monto de la operación o cobro", es decir, el precio cobrado fue de \$878.000, que es el precio final luego de descontados los 36.000 puntos equivalentes a \$120.000.

Que a continuación se indica en el mismo estado de cuenta en el "monto total a pagar" \$942.564, que no corresponde a algún descuento como mal entiende el denunciante al relatar los hechos, **sino que ello corresponde a los intereses**, por cuanto tal como se indica a fs. 47, al pagar en 3, 6 y 12 cuotas éstas no generan interés, pero como ya se dijo, **el consumidor pactó 4 cuotas, quedando cada una de ellas en \$235.641, es decir, sumadas estas cuatro cuotas dan un total de \$942.564, incluyendo intereses**, concordante con el monto total a pagar indicado en el estado de cuenta.

Que en conclusión, el precio cobrado por el paquete turístico fue de \$998.000, al cual se le debe descontar \$120.000 correspondientes a 36.000 puntos, quedando un saldo de \$878.000, cuyo pago fue pactado por el consumidor **en 4 cuotas de \$235.641 cada una (incluyendo intereses)**, lo que da



74/19/20

un total de **\$942.564**, que es la suma que se indica en el estado de cuenta, no existiendo por tanto, ningún cobro erróneo por parte de la denunciada.

SEPTIMO: Que con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional deducida en lo principal de fojas 15 y ss., por don **JAIME HUGO MUNZENMAYER ALARCON**, en contra de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, representada por doña MARIA PAZ BICHET y/o por su representante legal doña LORENA BRUZZONE GOLSMITH, o de quien haga sus veces de jefe de sucursal y/o representante legal, todos ya individualizados. Consecuente con lo anterior, procede RECHAZAR la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosi de fs. 15 y ss. por don **JAIME HUGO MUNZENMAYER ALARCON**, en contra de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, representada por doña MARIA PAZ BICHET y/o por su representante legal doña LORENA BRUZZONE GOLSMITH, o de quien haga sus veces de jefe de sucursal y/o representante legal, todos ya individualizados

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, y 14 de la Ley 18.287, artículos 1, 3 letra b) y e), 12, y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

A.- Que **NO HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fojas 15 y ss., por don **JAIME HUGO MUNZENMAYER ALARCON**, en contra de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, representada por doña MARIA PAZ BICHET y/o por su representante legal doña LORENA BRUZZONE GOLSMITH, o de quien haga sus veces de jefe de sucursal y/o representante legal, todos ya individualizados en la parte expositiva de la sentencia.

B.- Que, **NO HA LUGAR** a la DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS deducida en el primer otrosi de fs. 15 y ss. por don **JAIME HUGO MUNZENMAYER ALARCON**, en contra de **VIAJES FALABELLA LIMITADA**, representada por doña MARIA PAZ BICHET y/o por su representante legal doña LORENA BRUZZONE GOLSMITH, o de quien haga sus veces de jefe de sucursal y/o representante legal, todos ya individualizados.

C.- Que cada parte pagará sus costas.

REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.
Causa Rol N° 158-2019/NC

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tigero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Geraldine Morrison Parra, Secretaria Subrogante.



TALCA, doce de febrero del año dos mil veinte.

Como se pide, certifíquese por la Sra. Secretaria Letrada (S) del Tribunal, lo que corresponda al tenor de lo solicitado.

CAUSA ROL N°: 158 /2019 NC.

Resolvió la Sra. **Pamela Quezada Apablaza**, Juez Letrada (s) del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autoriza a la Sra. **Geraldine Morrison Parra**, Secretaria Letrada (s).

Atendidos los antecedentes del proceso, certifico que la sentencia de fecha 14 de Enero de 2020 se encuentra firmada y ejecutoriada.

Talca, 14 de Febrero de 2020

