

**2° JUZGADO POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT.**

OFICIO N° A303 /

PUERTO MONTT,14 de Marzo de 2013.

En causa Rol Nro.3510-2011 por infracción a la ley del consumidor, remito a usted, copia autorizada de la sentencia de acuerdo a lo establecido en el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Saludan atentamente a usted.


NELLY MUNOZ MORAGA
SECRETARIA ABOGADA TITULAR




KARIN YUNGE WINKLER
JUEZA TITULAR.

KYW /NMM /ggl.

AL SEÑOR:

DIRECTOR DEL SERNAC

BALMACEDA N°241, ESQUINA RENGIFO.

PUERTO MONTT.

ni firmó el documento, ya que la privaría de su derecho de realizar un reclamo formal. Que a su juicio esta no fue la manera de solucionar su problema y con esto su angustia y desesperación se acrecentaron ya que sus cosas se encontraban perdidas y percibía que al proveedor eso no le importaba. Que su familia en Santiago acudió al aeropuerto pero no encontraron las cosas, que su hermana llamaba a un número de reclamo pero respondía una central en Perú, lo cual la molestó más por la poca seriedad y respeto por los clientes. Que se envió un reclamo por email, el cual fue contestado por una señorita llamada Jessica Faúndez, la cual hace presente que la búsqueda había concluido con resultados negativos y ofrecían una indemnización de US \$460 dólares en efectivo o un documento valorado en US\$ 621 dólares para ser usado como pago por exceso de equipaje o compra de pasajes, lo que no cubre las especies ni repara el daño moral sufrido. Por lo anterior, solicita ser indemnizada por daño emergente, conforme un listado de cosas que habría tenido la maleta perdida y por daño moral por la angustia sufrida, solicitando ser indemnizada en la suma total de \$1.600.000, más reajustes e intereses, con costas.

A fojas 36 el abogado don Mauricio Cárdenas García, por la querellada y demandada civil interpone incidente de incompetencia, el cual es resuelto a fojas 58 y siguientes.

A fojas 46 rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la querellante y demandante civil, el Sernac, y la querellada y demandada civil, audiencia que es suspendida por la interposición de un incidente de previo y especial pronunciamiento.

A fojas 73 y siguientes rola información sobre procedimiento de mediación ante el Sernac.

A fojas 83 y siguientes rola jurisprudencia acompañada por el Sernac.



10/11/19
 CERTIFICADO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3540-11

A fojas 94 y siguientes rola acta de continuación de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la querellante y demandante civil, el Sernac asistido por la abogada doña María Pía Cárdenas, y la querellada y demandada civil representada por el abogado don Rachid Osman Hein. La querellada y demandada civil contesta verbalmente, señalando que no son efectivos los hechos señalados por la querellante y demandante. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba, ratificando la querellante los documentos acompañados. El Sernac acompaña tramitación de reclamo y jurisprudencia, y la querellada objeta el reclamo por cuanto ese escrito aparece redactado por don Sebastián Fernández, Director Regional del Sernac, pero ninguno de ellos cuenta con firma que acredite su veracidad, a lo que el tribunal confiere traslado, siendo este evacuado en la audiencia por el Sernac solicitando su rechazo, atendido a que la objeción no fue formulada de manera legal, quedando el tribunal en resolver para definitiva.

A fojas 97 la querellada y demandada civil acompaña escrito solicitando se tenga presente las circunstancias que indica.

A fojas 103 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Se resolverá sobre la objeción de los documentos acompañados por el Sernac referente a la tramitación del reclamo. Que atendida la objeción y su oposición planteadas en comparendo de estilo, el tribunal decretará no ha lugar a la objeción, por no haber sido fundamentada de manera legal, estando el tribunal facultado para apreciar la prueba en conjunto conforme las reglas de la sana crítica.

SEGUNDO: Que se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y si estos constituyen una infracción a la ley 19.496.



15/11/2013
CERTIFICO QUE FUE LEÍDO EN SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CASA ROL Nº 3510-11

I.- Que no se da lugar a la objeción de documentos, conforme a los argumentos del considerando primero precedente.

II.- Que se da lugar a la querrela de fojas 8 y siguientes, y se condena al proveedor LAN AIRLINES S.A., representado por don Cristian Toro Cañas, en su calidad de representante legal, ya individualizados en autos, al pago de una multa de 10 unidades tributarias mensuales, por infi'acción a la ley 19.496.

III.- Que se da lugar a la demanda civil de fojas 9 y siguientes, y se condena al proveedor LAN AIRLINES S.A., representado por don Cristian Toro Cañas, en su calidad de representante legal, ya individualizados en autos, al pago de de una indemnización de \$1.000.000 de pesos, por concepto de daño moral, más reajustes e intereses legales desde la notificación de la demanda hasta su pago efectivo. La apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

IV.- Que se da lugar a la condenación en costas, por haber tenido la actora motivos plausibles para litigar.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 3.510-2011.-

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly MUI10ZMoraga, secretaria abogada s...

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]



[Handwritten signature]
101 20
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT
SECRETARÍA ABOGADA
3510-11