

**Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes**

Proceso No. 40373-5-2014

109
libreto
uue

LAS CONDES, diecisiete de junio de dos mil quince.-

VISTOS:

A fs. 5 y ss don **José Manuel Marino Marino**, comerciante, con domicilio en Valentín Letelier 1373, Torre A, Of. 803, Comuna de Santiago, interpone querrela infraccional en contra de **Turismo Cocha S.A.**, RUT 81.821.100-7, representada por don Sergio Purcell Robinson, ambos con domicilio en Av. El Bosque Norte 0430, Comuna de Las Condes, por incurrir en infracción a las disposiciones de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al no dar cumplimiento al programa de servicios turísticos contratado con fecha 19 de enero de 2014 con la querellada, para él y su grupo familiar, conformado por 4 adultos, que debía llevarse a efecto entre los días 30 de enero y 6 de febrero del mismo año en Cancún, México; Que, interpone a su vez en contra de la querellada, demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$ 6.340.697.- por concepto de daño directo y a la suma de \$ 5.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 18.**

A fs. 91 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados de las partes, ratificando la querellante y demandante sus acciones, oponiendo la parte querellada y demandada excepción de prescripción de las acciones interpuestas en su contra, las que contesta subsidiariamente, rindiéndose prueba documental.

A fs. 107 rola Ord. No. 005273 de fecha 16 de marzo de 2015, del Sr. Director Regional Metropolitano, informando en relación a lo solicitado por el Tribunal, en medida para mejor resolver decretada a fs. 102.

Encontrándose la causa en estado son traídos los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En cuanto a la excepción opuesta:

PRIMERO: Que, la parte de Turismo Cocha S.A. opone a fs. 19 y ss, excepción de prescripción de las acciones de autos, la que fundamenta en lo dispuesto en los artículos 309 y 310 del Código de Procedimiento Civil y lo señalado por el artículo 26 de la Ley No. 19.496 que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sin reconocer responsabilidad alguna en la infracción que se le atribuye, manifestando que Turismo Cocha es una agencia de viajes y turismo que desarrolla el giro de intermediar entre otros la venta de pasajes, paquetes turísticos, servicios de

110
Auto
de
Suez

transportes terrestres y alojamientos entre sus clientes y las respectivas empresas que proveen tales servicios, siempre con la misión de entregar a aquellos la mejor alternativa y tarifas. En este rol de intermediaria entre los proveedores y el cliente, don José Manuel Marino reservó para sí y su grupo familiar un programa turístico con destino Cancún México bajo el sistema todo incluido, inclusive pasajes aéreos y traslados, entre los días 30 de enero y 6 de febrero de 2014.

SEGUNDO: Que, en relación a lo anterior, el artículo 26 de la Ley 19.496 establece que: **“Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses contados desde que se incurrió en la infracción respectiva. El plazo contemplado en el inciso precedente, se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso, dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.”**

TERCERO: Que, con el mérito de lo expuesto y disposición legal citada, considerando que el viaje contratado se llevó a efecto entre los días 30 de enero de 2014 y 6 de febrero de 2014, teniendo presente que la cónyuge del querellante doña Julia Ortega Sáez, interpuso con fecha 24 de febrero de 2014 un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, contestado por la Jefe de Servicio al Cliente de la Agencia con fecha 20 de marzo de 2014, siendo la norma citada, precisa en señalar que la suspensión se produce por la interposición de un reclamo ante los entes que señala, en este caso Sernac, en que efectivamente la prescripción se suspendió durante 24 días, sin perjuicio de lo cual, el querellante pretende sustentar sus acciones en un supuesto reclamo formulado por éste ante su Servicio al Cliente con fecha 29 de julio de 2014, que no habría sido respondido, sin perjuicio de lo cual se trata sólo de una reiteración de lo reclamado por su cónyuge ante el Servicio Nacional del Consumidor y de este modo el Departamento del Servicio al Cliente no debía otorgarles nuevamente respuesta, por cuanto el reclamo No. 7447445 formulado ante el Servicio Nacional del Consumidor fue formalmente respondido en su oportunidad, con lo cual a la fecha de interposición de la denuncia y demanda materia de autos con fecha 27 de octubre de 2014, el plazo de 6 meses establecido por la Ley No. 19496 ha transcurrido en exceso, aun sumada la suspensión del mismo, solicitando que la excepción opuesta sea acogida, con costas.

CUARTO: Que, por su parte, contestando la parte querellante y demandante, dentro de plazo a fs. 93 y ss, el traslado conferido en relación a la excepción opuesta, solicita su rechazo, con costas, manifestando que encontrándose pendiente la respuesta a un reclamo formulado directamente con fecha 17 de junio de 2014 ante el Servicio al Cliente de la Empresa, originando una cadena de correos con la querellada, el que no fue respondido, la prescripción se ha interrumpido, toda vez que de acuerdo con lo establecido por el artículo 26 de la Ley No. 19496, esta operará también si se reclama ante el servicio al cliente o mediador.

QUINTO: Que, resolviendo la excepción opuesta, no ha sido controvertido en autos, desprendiéndose a su vez de la lectura de la presentación de fs. 5 y ss de autos y documentos agregados al proceso, que las acciones de autos se sustentan en las supuestas infracciones cometidas por la querellada y demandada en la prestación del servicio contratado por don José Manuel Marino Marino, tanto para él, su cónyuge, doña Julia Ortega Sáez y sus hijos Germán y Julio, consistente en un programa turístico, bajo el sistema todo incluido, comprendiendo también transporte aéreo y traslados, que debía llevarse a efecto entre los días 30 de enero y 6 de febrero de 2014, en la ciudad de Cancún, México, comenzando a correr el plazo de seis meses establecido por la Ley No. 19496 para interponer la acción infraccional que se estime procedente, a contar del día 7 de febrero de 2014, fecha en que los servicios contratados debían estar devengados en su totalidad.

SEXTO: Que, según señala la parte denunciada y consta del documento de fs. 69, con fecha 20 de febrero de 2014, doña Julia Ortega Sáez, cónyuge de don José Manuel Marino Marino, interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, con idéntico fundamento al invocado en las acciones de fs. 5 y ss, consistente en el incumplimiento de parte de Turismo Cocha S.A. de los servicios contratados a nombre de don José Manuel Marino Marino y Familia, al que se habría asignado el No. de caso 7447445, y que fue respondido por Turismo Cocha S.A. con fecha 20 de marzo de 2014, ante el Servicio Nacional del Consumidor negando la efectividad de su fundamento, informando a fs. 107 el Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor al Tribunal, en cumplimiento a medida para mejor resolver decretada a fs. 102, que la respuesta entregada por Turismo Cocha S.A. en relación al reclamo No. 7447445, fue ingresada al sistema informático de Sernac con fecha 26 de marzo de 2014, siendo notificada al día siguiente, con lo cual, concluida la tramitación del reclamo, comenzaba a correr nuevamente el plazo de prescripción, de acuerdo con lo establecido por el artículo 26 de la Ley No. 19496.

SEPTIMO: Que, en efecto, acogiendo los argumentos expresados por la querellada y demandada, existiendo identidad absoluta de partes, hechos y pretensiones, nuevos reclamos, esta vez ante el servicio al cliente de las empresas, o bien, ante el mediador, no interrumpen la prescripción, razón por la cual y considerando a su vez, lo establecido por el artículo 48 del Código Civil, que en lo pertinente establece que: **“Todos los plazos de días, meses o años de que se haga mención en las leyes se entenderán que han de ser completos; y correrán además hasta la medianoche del último día del plazo. El primer y último día de un plazo de meses o años deberán tener un mismo número en los respectivos meses.”**, habiendo sido presentada la querrela infraccional materia de autos ante el Tribunal con fecha 27 de octubre de 2014, según consta de fs. 5, esto es, transcurridos los 6 meses que establece la ley desde la fecha de la infracción, la excepción de prescripción opuesta a fs. 19 y ss por Turismo Cocha S.A. debe ser acogida.

En lo civil:

112
Hecho
Done

OCTAVO: Que, encontrándose prescrita la querella infraccional, se rechaza la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 5 y ss en contra de Turismo Cocha S.A., por ser contraria a lo declarado.

Por estas consideraciones, y de conformidad a lo dispuesto por el artículo 26 de la ley 19.496, se declara:

a) Que se acoge la excepción de prescripción opuesta por Turismo Cocha S.A. en su escrito de contestación de fs. 19 y ss.

b) Que se absuelve a Turismo Cocha S.A. de la querella interpuesta en su contra en lo principal de fs. 5 y ss, rechazándose a su vez la demanda civil del primer otrosí de la misma presentación, por ser contraria a lo declarado, ordenándose el archivo de los antecedentes.

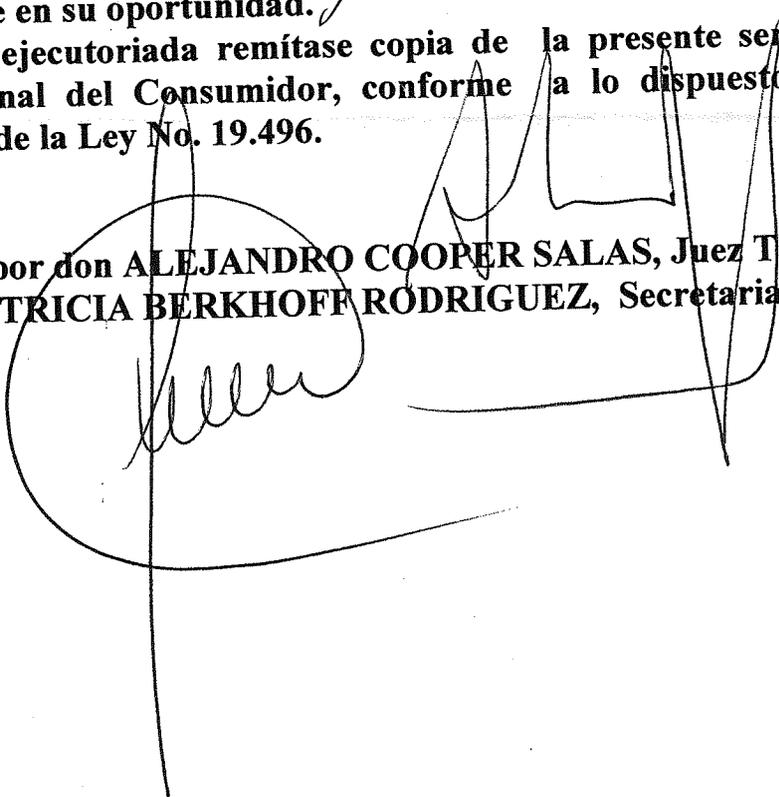
c) Que, cada parte pagará sus costas.

**Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.
Notifíquese.**

Archívese en su oportunidad.

Una vez ejecutoriada remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, conforme a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19.496.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
PATRICIA BERKHOFF RODRIGUEZ, Secretaria (S).**



Santiago, veintinueve de octubre de dos mil quince.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus fundamentos tercero, quinto, sexto, séptimo y octavo que se eliminan.

Y teniendo en su lugar, y además, presente:

Primero: Que en estos autos ha deducido querrela y demanda civil de indemnización de daños y perjuicios don José Manuel Marino Marino en contra de Turismo Cocha S.A., por infracción a lo establecido en la Ley 19.496.

Funda su acción, en síntesis, en que con fecha 19 de enero de 2014, suscribió un contrato de servicios turísticos con la demanda y pagó la suma total de \$4.844.043, la mitad al contado y la otra mitad en dos cheques cada uno por la suma de \$1.211.011, que correspondía a un programa para cuatro adultos, lo que incluía traslado hasta Hotel en Oasis Sens, Cancún, estadía todo incluido y asistencia en viaje.

Añade que el 30 de enero llegaron a Cancún y nadie los esperaba, luego de hacer tiempo varias horas, fueron llevados al Hotel, donde se les informó que no había reserva alguna a su nombre. Después de muchos contactos, y trámites, debieron irse a otro hotel, mas caro - Hotel Marriot- y luego se cambiaron al Hotel Paradisus Cancún para completar las siete noches. Debió pagar por la estadía en dichos hoteles la suma de U\$7.270,85 dólares, adicionales a su contrato.

Al llegar a Chile, señala dio orden de no pago a los cheques, por incumplimiento contractual. Con fecha 29 de julio de 2014 se envió a la Gerente de Servicio al Cliente de la demandada, María Paz Cornejo, un mail en que daba cuenta de la situación y le proponía vías de solución. Esta última acción, luego de conversaciones previas realizadas de manera informal.

Segundo: Que, la demandada opuso la excepción de prescripción, invocando al efecto lo consignado en el artículo 26 de la Ley 19.496, señalando que el denunciante y actor interpuso un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor con fecha 24 de febrero de 2014. Indica que el reclamo fue deducido por su cónyuge doña Julia Ortega Sáez, el que fue contestado por doña María Paz Cornejo, Jefe de Servicio al Cliente de la Agencia, con fecha 20 de marzo del mismo año. De lo anterior se colige que se suspendió la prescripción durante el

11

período de 24 días y el plazo de seis meses que contempla el artículo 26 citado, se encontraba vencido al deducir querrela y demanda, esto es el 27 de octubre de 2014.

Tercero: Que, respecto de la prescripción alegada, efectivamente el artículo 26 de la Ley N°19.496 establece un plazo de seis meses para deducir las acciones que persigan la responsabilidad contravencional de los sujetos que se indica. En el presente caso, se ha planteado por la denunciada que dicho plazo al presentar la querrela se encontraba vencido y que existió una suspensión que duró 24 días por un reclamo de la cónyuge del denunciante ante el SERNAC. Por su parte, el querellante refiere que se interrumpió el plazo de prescripción con fecha 29 de julio de 2014, oportunidad en que se envió mail a la Jefa de Servicio al Cliente de la demandada.

Cuarto: Que del análisis de los antecedentes, cabe indicar que el reclamo realizado por la cónyuge del actor, no puede tener la virtud de suspender el plazo o producir efecto alguno en torno a la relación contractual habida entre el denunciante y Turismo Cocha. En efecto, el querellante y demandante es quien contrató los servicios turísticos, pago el precio convenido y ha realizado gestiones con la denunciada, por lo que tratándose de una sanción tan drástica como la pérdida de la acción, la norma debe ser interpretada de manera restrictiva y en ese sentido, la gestión hecha el 20 de febrero no tiene la virtud que precisa la norma, desde que en una operación de consumo como aquella que se discute no sólo debe tenerse como afectado a quien celebró el contrato sino que también a quienes individualmente se ven afectados por las acciones u omisiones del proveedor en razón del vínculo de parentesco, situación que no es incompatible y que no puede calificarse como pretensión solidaria, desde que la ley no atribuye tal característica a una prestación compleja.

Quinto: Que, de lo antes expuesto, resuelta que habiéndose deducido reclamo con fecha 29 de julio por el denunciante, mediante mail dirigido a la denunciada, se ha producido la interrupción de la prescripción a que se refiere el artículo 26 de la Ley N°19496, por lo que la excepción opuesta habrá de ser desestimada.

Sexto: Que, en cuanto al fondo, la querellada pide el rechazo de la denuncia infraccional, puesto que no ha infringido ninguna de las

estipula
temera
Refiere
contrat
Cancúr
respue
agencia
comun
hablarí
31 de
contra
gestio
quien
config
aplica
contra
para
febrer
suma
todo
Oasis
famil
para
los si
I. D
denu
copia
Carlo
confi
rese
tarje
de 2

26 estipulaciones contenidas en la Ley del Consumidor, calificándola de
s el temeraria en los términos del artículo 50 E del mismo cuerpo normativo.
Refiere haber realizado todas las gestiones para otorgar el servicio
nte contratado y que el denunciante y su familia se retiró del hotel en
ara Cancún de manera intempestiva y voluntariamente, sin esperar la
de respuesta de la agencia. Refiere que en Cancún un representante de su
la agencia, los ubicó el 31 de enero en el hotel donde se hospedaban, se
ba comunicó con la cónyuge del actor y ella le señaló que en Santiago
mo hablarían pues iniciarían las acciones legales pertinentes. Luego desde el
el 31 de enero de 2014, el actor decidió no hacer uso de los servicios
ha contratados.

de Sostiene que no existe infracción alguna, ya que se realizaron las
gestiones necesarias para atender al actor y su familia y fue éste último
el quien no quiso recibir el servicio. Por otra parte, de estimarse
de configurada la existencia de una infracción, pide que se considere en su
ión aplicación lo que al efecto establece el artículo 24 de la Ley.

el **Séptimo:** Que, no ha sido discutido en autos que el denunciante
os, contrato con Tursimo Cocha un paquete turístico para cuatro adultos,
da, para viajar a Cancún, el 30 de enero de 2014, con regreso el 6 de
la febrero del mismo año. Dicho paquete turístico, cuyo valor ascendió a la
ese suma de \$4.844.043, comprendía pasajes de avión y estadía, servicio
isa todo incluido, traslados y asistencia en viaje, con hospedaje en el Hotel
se Oasis Sens.

ato Por otra parte, es un hecho pacífico que el denunciante y su
las familia no se hospedó en dicho hotel, siendo contradichas las razones
co, para ello.

mo **Octavo:** Que, respecto de la denuncia de autos obran en autos
una los siguientes elementos de convicción:

I. Documental denunciante: a) copia de correos electrónicos entre la
ose denunciada y el abogado del denunciante, de fojas 1 a 4 de autos; b)
nte copia de correo electrónico entre el consultor de viaje de Cocha Juan
la Carlos García y el hijo del denunciante Germán Marino en el que se
que confirma y certifica que el programa se encuentra cancelado y que la
de reserva en el hotel esta hecha; c) Estado de cuenta internacional de
las tarjeta de crédito Visa Banco BCI de los meses de febrero, marzo y abril
de 2014 en los que se detallan los gastos incurridos por concepto de

hotel; d) voucher del programa junto con su descripción, ticket de vuelo y conformación de voucher.

II. Documental denunciada: a) copia de confirmación de reserva de servicios efectuada por el denunciante de autos; b) copia de voucher de programa contratado a la Agencia para dos pasajeros adultos (denunciante y cónyuge); c) copia de voucher de programa contratado a la Agencia para dos pasajeros adultos (hijos del denunciante); d) copia de respaldo de correos electrónicos, de fecha 31 de enero de 2014, enviado a la Agencia por su representante en Cancún señor Tirso Saavedra, en que expone la situación, acompañando fotografías que respaldan sus aseveraciones; e) copia denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor de 24 de febrero de 2014; f) copia de respuesta de la Agencia a la denuncia ante el SERNAC de fecha 20 de marzo de 2014; g) copia de respaldo de correo electrónico enviado a la Agencia por el abogado del denunciante de fecha 29 de julio de 2014; h) copia de cotización de servicios hoteleros en Hotel Oasis Sens para dos adultos por U\$2.002; i) copia de cotización de servicios hoteleros en Hotel Marriott para dos adultos por U\$5.702,48; j) copia de cotización de servicios hoteleros en Hotel Paradisus Cancún, para dos adultos por U\$4.228; k) copia de caratula de juicio civil rol N°C-12.754-2014 del 23° Juzgado Civil de Santiago, iniciado por Turismo Cocha contra José Manuel Marino Marino; l) copia de demanda del juicio civil rol N°C-12.754-2014 del 23° Juzgado Civil de Santiago, iniciado por Turismo Cocha contra José Manuel Marino Marino; ll) copia del mandamiento de ejecución y embargo despachado en el juicio civil rol N°C-12.754-2014 del 23° Juzgado Civil de Santiago, iniciado por Turismo Cocha contra José Manuel Marino Marino; m) copia de certificado de matrimonio de José Manuel Marino Marino con doña Julia Ortega Sáez; n) copia autorizada de escritura pública de revocación y mandato judicial, otorgada con fecha 7 de marzo de 2012 en la notaria de Santiago de don Patricio Raby Benavente, Rep. N°2763-2012.

Noveno: Que, la demandante objetó cuatro de los documentos acompañados por la denunciada, por no haber sido conducidos en la forma establecida en el artículo 348 bis del Código de Procedimiento Civil, objeción que será desestimada, desde que lo acompañado se refiere a fotocopias de diversos documentos, que no requiere de la

prác
su a
para
famil
existi
respe
siete
que e
hotel
debió
puest
denun
volunt
plante
I
descri
obedec
infracc
sancior
mensu
artículo
D
compre
patrimo
cambio
de hon
acciones
cheques
por un
los pade
haberlos
DÉ
aportada
la existe

práctica de las diligencias que al efecto consagra la norma citada, para su análisis y valoración.

Décimo: Que la prueba cuyo contenido se ha vertido, es suficiente para adquirir la convicción del hecho que el denunciante y su grupo familiar al llegar al Hotel Oasis Sens de Cancún se encontró con que no existía reserva a su nombre que se hubiera realizado por la Agencia, respecto de la que había pagado su valor por una estadía de ocho días y siete noches, para cuatro adultos.

Undécimo: Que este hecho no merece duda razonable alguna, ya que existe coincidencia entre las partes en el sentido que al llegar al hotel el día 30 de enero de 2014, el denunciante y su familia se retiró y debió buscar otro hotel para pernoctar los días programados de viaje puesto que no había reserva a su nombre. Ello, sin perjuicio que la denunciada refiere que se habrían retirado intempestiva y voluntariamente del hotel sin esperar a que se solucionara el problema planteado.

Duodécimo: Que, no se ha acreditado en autos que el hecho descrito se haya debido a una fuerza mayor o caso fortuito, sino que obedece a un incumplimiento del servicio contratado, lo que importa la infracción del artículo 23 de la Ley N°19.496, por lo que habrá de ser sancionada la infractora con multa de 10 unidades tributarias mensuales, considerando en su determinación aquellos presupuestos del artículo 24 y 25 de la misma normativa.

Décimo tercero: Que la indemnización pedida por el actor comprende daño directo sufrido, el que se hace consistir en daño patrimonial ascendente a U\$7.270,85 (\$4.340.697 moneda nacional al cambio de 597 pesos chilenos) y \$2.000.000 que corresponde al pago de honorarios de abogado que debió contratar para defenderse en las acciones judiciales entabladas en su contra para el cobro de los dos cheques dados en pago del servicio turístico contratado; y daño moral por un monto de \$5.000.000 o la suma que determine el tribunal, por los padecimientos sufridos, la mala atención para con los clientes y el haberlos dejado sin asistencia oportuna.

Décimo cuarto: Que, de acuerdo a la prueba documental aportada a los autos, toda es coincidente, en el sentido de dar cuenta de la existencia del contrato de servicio turístico habido entre las partes,

del pago efectuado a su respecto, de los contactos realizados para subsanar y no cobrar los cheques que fueron dados en pago, respecto de los que la denunciada inició acción legal.

Décimo quinto: Que, respecto del pago que habría realizado el denunciante en dos hoteles en Cancún (Marriott y Paradisus) en el mismo periodo que según el contrato debía hospedarse junto a su familia en el hotel Oasis Sens de Cancún, resulta suficiente para acreditar aquellos los valores y menciones que al efecto consignan las fotocopias de estado de cuenta de tarjeta de crédito acompañadas a los autos, por lo que se dará lugar a lo pretendido por este rubro.

Décimo sexto: Que, por otra parte, se desestimaré la petición de indemnización para cubrir gastos de abogado que ha debido contratar para su defensa, por no existir elementos de convicción que lleven a acoger tal pretensión.

Décimo séptimo: Que, respecto del daño moral sufrido por el actor, ha quedado establecido en el proceso la existencia de un incumplimiento de parte del proveedor en el servicio turístico contratado y ello se evidencia porque efectivamente al llegar el demandante y su familia al hotel en el que debería existir reserva a su nombre, esta no fue habida, lo que queda refrendado por el documento acompañado por la denunciada referida a mensaje dejado en hotel Marriott, con fecha 31 de enero de 2015, por don Tirso Saavedra representante de Cocha en Cancún, mediante el que le indica al actor que ha estado en su hotel ese día para asistirles; lamenta que ello no haya podido ser y le informa que tiene para él y su familia una reserva en el hotel Paradisus Cancún, siendo ello un upgrade.

La situación descrita precedentemente, evidencia la existencia del hecho imputado a la denunciada, el que, conforme las reglas de la sana crítica, en especial máximas de experiencia, importan un menoscabo o trastorno psicológico vivido por el actor y su familia, al no recibir respuesta oportuna a sus requerimientos, estando en un país extraño, que debe ser indemnizado, valorando este tribunal aquel padecimiento en la suma de \$1.000.000 (un millón de pesos).

Por estas consideraciones y lo dispuesto, además, en los artículos 22, 23, 32, 35 y siguientes de la Ley N° 18.287 y 23, 24 y 25 de la Ley N°19.496 se declara:

escrita

prescr

que se

denun

la den

Marinc

la con

Mensu

cinco

Policía

dispos

\$4.34

como

variad

notifi

la del

denu

Minis

dese

del r

acrec

natu

nece

50 ii

de a

1.- **Se revoca** la sentencia de diecisiete de junio del año en curso, escrita a fojas 109 y siguientes, en cuanto acoge excepción de prescripción opuesta por Turismo Cocha S.A. y en su lugar se decide que se la desestima;

2.- **Se rechaza la objeción documental** deducida por la denunciante en contra de los documentos acompañados a fojas 19 por la denunciada;

3.- **Se acoge la denuncia infraccional** deducida por José Manuel Marino Marino en contra de Turismo Cocha S.A. y, en consecuencia, se la condena al pago de una multa ascendente a 10 Unidades Tributarias Mensuales. En caso de no pagarse la multa impuesta, en el término de cinco días señalado en el artículo 23 de la citada ley, el Juzgado de Policía Local hará aplicación de las facultades que le concede la misma disposición.

4.- **Se acoge la demanda civil en los siguientes términos:**

a) se condena a la demandada a pagar al actor la suma de \$4.340.097 conforme a lo expresado en el considerando décimo quinto;

b) se condena a la demandada a pagar la suma de \$1.000.000 como indemnización por el daño moral sufrido.

5.- Las sumas ordenadas pagar lo serán reajustadas conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de notificación de la demanda y su pago efectivo, mas intereses, desde que la demandada se constituya en mora.

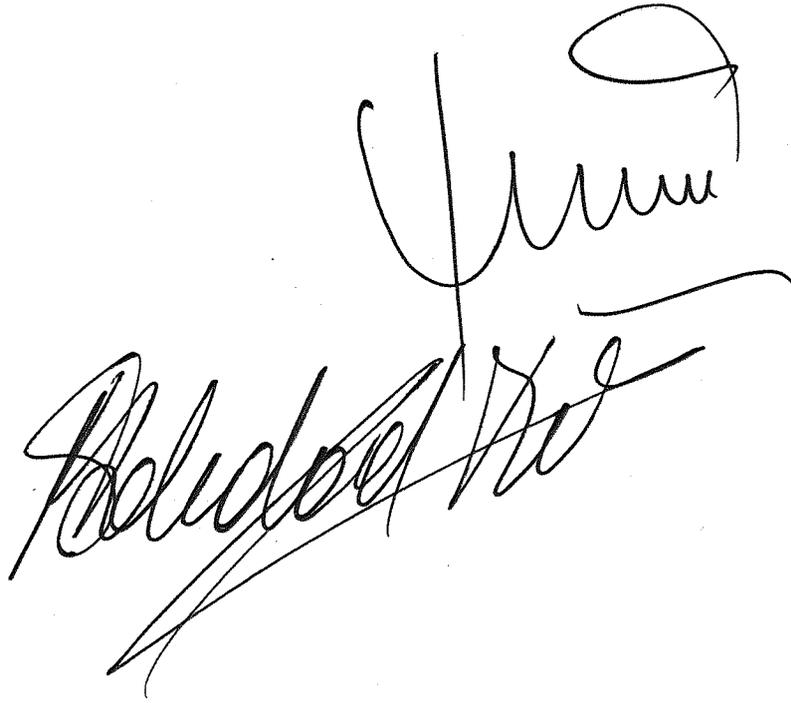
6.- Se imponen las costas del pleito en lo infraccional a la denunciada.

Acordada la condena por daño moral, con el voto en contra de la Ministra señora Javiera González Sepúlveda, quien estuvo por desestimar lo pedido por ese concepto, teniendo presente para ello que del mérito de los antecedentes incorporados por la actora, no resulta acreditado de modo alguno el daño moral que reclama, más allá de la natural molestia producida por la situación de autos, el que necesariamente debe ser demostrado conforme lo establece el artículo 50 inciso final de la Ley N° 19.496, el que, si bien se refiere a otro tipo de acciones, se ubica en el ámbito de la protección al consumidor.

Regístrese y devuélvase.

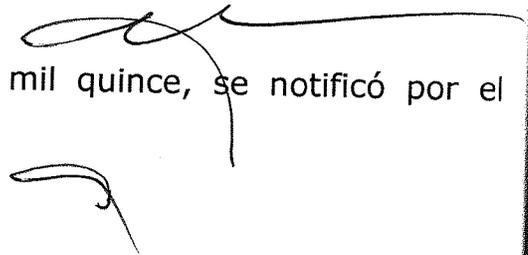
Redacción de la Ministra señora María Soledad Melo Labra y la disidencia, su autora.

Nº Policía Local Nº 953-2015



Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por la Ministra señora Javiera González Sepúlveda, la Ministra señora María Soledad Melo Labra y el Abogado Integrante señor Eduardo Morales Robles, quien no firma por encontrarse ausente. Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago.

Santiago, veintiuno de octubre de dos mil quince, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



RE

RAI
cara

la Sr
autos

PO

A US