

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL ESTACION CENTRAL

PROCESO ROL 25.005-FR-2014

ESTACION CENTRAL, veinte de febrero de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE

1.- La denuncia infraccional y demanda civil por indemnización de perjuicios de fojas 20 y siguientes, de fecha 25 de agosto de 2014, que da cuenta de presuntas infracciones a los derechos de los consumidores, en que participaron:

ANGÉLICA CARRASCO ALDONEY, Cédula Nacional de Identidad N° 4.186.493-1, domiciliada en Avenida 5 de abril N° 3800, comuna de Estación Central.

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, RUT N° 60.702.000-0, representado por don **JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, y en autos por los Abogados **CATALINA CÁRCAMO SUAZO**, **GABRIELA MILLAQUÉN URIBE**, **VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, **JOSÉ LUIS PISMANTE** y los habilitados de Derecho, don **ERICK VÁSQUEZ CERDA** y don **ERICK ORELLANA JORQUERA**, según consta de fojas 27.

LATAM AIRLINES GROUP S.A., RUT N° 89.862.200-2, representada de conformidad al artículo 50 C, inciso 3° y 50 D, de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por don **ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA** y en estos autos por los Abogados **CARLOS STEVENSON VALDÉ** y **GONZALO PÉREZ HERRERA**, todos domiciliados para estos efectos en Avenida Rosario Norte N° 615, Oficina 2102, comuna de Las Condes, conforme consta de fojas 29 y 45.

2.- Que con fecha 06 de marzo de 2014, la querellante, doña María Angélica Carrasco Aldoney, compró en el mall Plaza Alameda de la comuna de Estación Central, dos paquetes turísticos con destino a Buenos Aires, Argentina, con salida el día 12 de abril de 2014 y retorno al país con fecha 15 de abril del mismo año.

Por Huelga Lan Chile y Aerolíneas Argentinas, el 09 de abril del 2014, se le ofreció cambiar la fecha de viaje, para los días 28 de noviembre a 01 de diciembre de 2014, lo que aceptó.

Señala, la denunciante, que a los dos días, después, de haber aceptado el cambio de fecha, telefónicamente, se le informa que hay un recargo de US\$143,00, situación que no aceptó, por lo que recurrió a mediación ante el Sernac, quienes en 3 ocasiones recibieron respuestas negativas a su solicitud de devolución del importe total de \$546.404, por incumplimiento de contrato ya que la causal y cambio de condiciones del contrato inicial, no fueron de su responsabilidad, sino por el paro de la línea aérea.

Indica, seguidamente, que LATAM AIRLINES, se niega a devolver el monto total del contrato de venta y ofrece sólo la devolución de los tickets aéreos (\$353.134), pero no los servicios terrestres. Que no sólo compró los pasajes, sino que dos paquetes turísticos, según publicidad



que comprendían pasajes-traslados-hotelería por 3 días-seguro de viaje y city-tour. Que LATAM cobró cheque N° 1900810 del Banco Santander por \$546.404.

3.- Que, la denunciante, deduce, además, demanda de indemnización de perjuicios en contra de la denunciada. Solicita a título de indemnización el pago del daño emergente correspondiente al valor de los dos paquetes turísticos contratados, por el valor de \$546.404 y del daño moral por la suma de \$546.404, más intereses, reajustes y costas,

4.- Que a fojas 26 de autos, **don JUAN CARLOS LUENGO PÉREZ**, Abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, **SERNAC**, se hace parte en la presente causa, para todos los efectos legales y procesales, de acuerdo a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores.

5.- Que a fojas 28, doña **MARÍA ANGÉLICA CARRASCO ALDONEY**, presta declaración indagatoria, señalado que el denuncia es efectivo, reiterando que por problema de huelga de Lan Chile y de Aerolíneas Argentinas, la agencia le ofreció cambio de fecha, razón por la cual aceptó para el 28 de noviembre. Que el día 11 de abril, la llaman y le indican que hay un recargo de 143 dólares, cosa que no se le dijo en el momento de cambio de fecha, por lo que se acercó a la agencia, se negó a aceptar ese recargo y al no tener solución se acercó al SERNAC, quién en dos oportunidades recibió respuesta negativa de su solicitud de devolución de su dinero.

6.- Que a fojas 29, la denunciada, representada por el Abogado **CARLOS STEVENSON VALDÉS**, presta declaración indagatoria, por escrito, solicitando el rechazo de la denuncia, señalando que, efectivamente, la denunciante, adquirió a través de su representada, paquetes turísticos para volar a Buenos Aires, entre los días 12 y 15 de abril de 2013.

Indica, que el día del vuelo se había hecho, efectiva, un paro general de actividades en Argentina, la que incluía una completa paralización de los aeropuertos de la ciudad de Buenos Aires. Que frente a esa situación, su representada, simplemente no pudo efectuar el transporte contratado por existir una situación de fuerza mayor que le impedía cumplir con tal obligación.

Agrega que no obstante que la obligación legal de LAN era únicamente brindar los servicios de transporte aéreo tan pronto cesará la situación de fuerza mayor que le impedía realizar su operación aérea, ésta ofreció a sus pasajeros diferentes opciones independientemente de las condiciones específicas de sus pasajes, una de las cuales era la posibilidad de cambiar la fecha de los pasajes, sujeto a disponibilidad de cupo en la clase tarifaria y/o pagando la diferencia por ello.

Refiere que en el caso de la Sra. Carrasco, conforme la tarifa por ella pagada, sus pasajes no admitían cambios ni devoluciones, razón por la cual la única obligación que pesaba sobre su representada era la de efectuar el viaje tan pronto cesara el caso fortuito o fuerza mayor que la aquejaba, no obstante lo cual ofreció a la denunciante la posibilidad de optar por un cambio de fecha, opción que, conforme las condiciones de su pasaje, ésta no tenía. Que atendidas las disponibilidades tarifarias a la fecha escogida por la denunciante, correspondía pagar una



diferencia en el valor del pasaje, la que no estuvo dispuesta a pagar, frente a lo cual se le ofreció la devolución de los pasajes aéreos, no obstante que conforme las condiciones tarifarias pagadas, sus pasajes no admitían devoluciones, que la situación de los servicios terrestres, resulta completamente diferente, por cuanto a diferencia de LAN, tanto los hoteles como los transporte privados contratados y citytour no estaban afectos a ninguna situación de fuerza mayor sino que estos estuvieron en todo momento dispuestos a entregar el servicio contratado.

7.- Que a fojas 47, consta notificación de denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios.

8.- Que a fojas 49, rola lista de testigos, presentada por **SERNAC**.

9.- Que a fojas 98 a 109, rola contestación, por escrito, de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios.

10.- Que a fojas 110 a 113, consta realización del comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de denunciante y demandante civil, doña **MARÍA ANGÉLICA CARRASCO ALDONEY**, del Servicio Nacional del Consumidor, representado por don **JUAN CARLOS VIDAL SERRANO** y de la denunciada y demanda civil, **LAN CHILE**, representada por don **GONZALO PÉREZ HERRERA**.

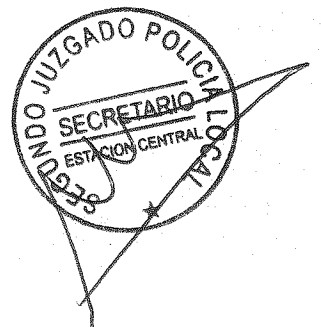
11.- Que llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce.

12.- Que a fojas 114, **SERNAC**, objeta documentos acompañados por denunciada.

13.- Que a fojas 116, el Tribunal decretó autos para fallo.

OTROS ANTECEDENTES.

- a) Copia de compra de 2 paquetes turísticos, de fecha 06 de marzo de 2014 a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, que rolan de fojas 1 a 8 de autos.
- b) Copia de cambio de fecha, que rola de fojas 9 a 11.
- c) Respuestas a mediaciones requeridas ante **Sernac**, de fechas 29 de abril y 01 de julio del 2014, que rolan a fojas 12 y 13.
- d) Copia de Cartola de cuenta corriente de Banco Santander, a nombre de la denunciante, doña María Angélica Carrasco Aldoney, que rola a fojas 14.
- e) Lista de testigos, fojas 15 y 49.
- f) Copia publicación digital del Diario La Nación Argentina, que rola de fojas 16 a 18.
- g) Fotocopia de Publicidad por Internet de paquete turístico, ofrecido por **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, que rola a fojas 19.
- h) Poder judicial de **LAIN AIRLINES S.A.** a **CARLOS STEVENSON VALDÉS Y OTRA**, que rola de fojas 32 a 34 de autos.
- i) Mandato Judicial de **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** a **ANDRÉS HERRERA TRONCOSO Y OTROS**, que rola de fojas 38 a 41.
- j) Decreto de nombramiento del Director Nacional, del Servicio Nacional del Consumidor, que rola de fojas 42 a 44.



- k) Copia de correo electrónico, informando cancelación de Vuelo LA 4645 Santiago-Ezeiza, que rola a fojas 50.
- l) Copia correo electrónico de excepciones comerciales por Paro General en Argentina, que rola de fojas 51 a 53.
- m) Copias de páginas de internet de los diarios y sitios de noticias; ADN Noticias; Ahora Noticias; Emol.Com; La Tercera; La Nación.Com, Argentina; El Clarín; TN.Com.Ar; Crónica; Sudamericahoy; CNN.com y DW.DE, que dan cuenta de cancelación de vuelos por paro general en Argentina. Documentos que rolan de fojas 54 a 97 de autos.

CONSIDERANDO.

PRIMERO: Que en esta causa se trata de determinar la efectividad de los hechos contenidos en la denuncia de fojas 20 y siguientes, así como la responsabilidad que afecta a las partes en los mismos hechos.

SEGUNDO: Que para determinar lo anterior, el Tribunal tiene presente:

- a) Que el denuncia tiene el carácter de particular.
- b) Que no existe controversia respecto de la relación de consumidor y proveedor entre las partes del juicio, nacida como consecuencia de la adquisición por parte de la actora, de dos paquetes turísticos a **LATAM AIRLINES GROUP.S.A.** con fecha 06 de marzo de 2014.
- c) Que los paquetes turísticos contratados y pagados a la denunciada y demandada, comprendían transporte aéreo entre las Ciudades de Santiago y Ezeiza y viceversa, a efectuarse los días 12 y 15 de abril de 2014, respectivamente, servicio de traslado, hotelería, seguro de viaje y city-tour.
- d) Que la denunciada y demandada, ha reconocido que, con fecha 09 de abril, canceló unilateralmente el servicio de transporte aéreo que formaba parte de los paquetes turísticos contratados por la actora.
- e) Que los servicios contratados por la actora con la denunciada, no se han llevado a efecto.
- f) Que la denunciada y demandada civil, como justificante, de su incumplimiento ha invocado la ocurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor, como también la negativa de la actora de pagar cargos adicionales generados por diferencia tarifaria.

TERCERO: Que la Ley N° 19.496, Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, constituyéndose en una herramienta de trascendental importancia para la transparencia del mercado.

CUARTO: Que sin perjuicio de la regulación sectorial que, el contrato de transporte aéreo, tiene en el Código Aeronáutico Civil y en el Convenio de Montreal, la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, tiene una aplicación supletoria en el marco de la relación de



consumo que se genera entre el consumidor/pasajero y la aerolínea, por lo que todos los derechos básicos e irrenunciables que ésta consagra, se extienden a aquellos.

QUINTO: Que, conforme al Principio de Irrenunciabilidad de los Derechos de los Consumidores, establecido en el artículo 4° de la Ley N° 19.496, todos los derechos establecidos por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores no pueden ser renunciados anticipadamente por el consumidor.

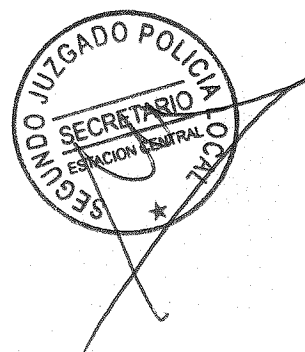
SEXTO: Que, de acuerdo al artículo 3° letras c) y e), son derechos básicos y por ende irrenunciables; “El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse 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 franquea”.

SÉPTIMO: Que conforme a lo que se lleva asentado, todo pasajero, no sólo tiene derecho a una información veraz y oportuna, entre otros a su precio, sino que además a que se le respete la tarifa acordada, ya que el proveedor del transporte no tiene facultades para cambiar unilateralmente el precio establecido, conforme lo previene el artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

OCTAVO: En cuanto, al deber de reparación que pesa sobre el proveedor, por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas con el consumidor, establecido en la letra e) del artículo 3° de la Ley Sobre Protección de Derechos de Los Consumidores, especial relevancia tiene el Principio de Profesionalidad, establecido en el cuerpo legal en comento y en cuya virtud el proveedor tiene un deber de cuidado propio de los contratos onerosos, derivado de las normas de protección al consumidor, que encuentran su fundamento en la asimetría existente en una relación de consumo, a favor del proveedor, producto del conocimiento que requiere para poder desarrollar su giro comercial.

NOVENO: Que el “caso fortuito o fuerza mayor”, definido en nuestra ley civil, constituye una causal de exención de responsabilidad. Por consiguiente, en principio, los daños que provoca un hecho imprevisto e irresistible, no generan responsabilidad. Sin embargo, no todo daño que proviene de un “caso fortuito” debe ser asumido por el afectado. Una cosa es el hecho imprevisto que no es posible resistir, y otra, muy distinta, los efectos que él genera. En otras palabras, la ley define el “caso fortuito o fuerza mayor” (un hecho), pero las consecuencias dañosas del mismo dependen de la relación jurídica que existe entre las partes.

Si una persona prueba haber obrado con la diligencia y cuidado que le impone la ley, no está obligada a indemnizar, esto es, a pagar el menoscabo que pueda haber producido. De aquí que en materia contractual, (cuando hay una relación jurídica previa al daño), la culpa se gradúa, pudiendo exigirse una diligencia extrema (“culpa levísima”), mediana (“culpa leve”) o mínima



("culpa grave"). En cada caso, sea por acuerdo entre las partes o por disposición de la ley, se responde de un determinado grado de culpa, lo que equivale a decir que se establece siempre el nivel de diligencia y cuidado que debe emplearse en el cumplimiento de una obligación.

Ahora bien, los daños que trae aparejado un "caso fortuito o fuerza mayor", deben analizarse en este contexto. Si el deudor- quien debe un determinado comportamiento, como ocurre con el vendedor, el arrendador, el constructor, el transportista, el proveedor, etc- enfrenta un "caso fortuito o fuerza mayor", responderá en la medida del deber de diligencia y cuidado que se le asigna a la obligación. Por lo tanto, en algunos casos, como sucede cuando se responde de culpa levísima, deberá asumir los daños producidos por el "caso fortuito", si falta a cualquiera de los deberes propios de la esmerada diligencia y cuidado que se desprenden de la naturaleza de la obligación; en menor medida, quien responde de culpa leve; y, ciertamente, en muy escasa medida cuando se responde de culpa grave. De lo señalado se infiere que frente a un "caso fortuito" algunos obligados deben atajar sus efectos, en tanto otros están exentos de responsabilidad a pesar del daño.

Como puede observarse, el "caso fortuito o fuerza mayor", no exime de responsabilidad por el sólo hecho de que los daños tengan como antecedente causal su ocurrencia. Quien contrata puede o no hallarse obligado a reparar (indemnizar), lo que dependerá de la diligencia y cuidado que le impone la ley al señalar de qué grado de culpa se responde.

Huelga señalar, además, que el para que el caso fortuito tenga la virtud de eximir al deudor en el cumplimiento de su obligación, es requisito que éste no haya sobrevenido por su culpa o durante la mora del deudor, conforme a lo prevenido en el inciso 2º del artículo 1547 del Código Civil. Finalmente conforme a lo preceptuado por el inciso 3º del artículo 1547 del texto legal citado, la prueba de la diligencia o cuidado incumbe al que ha debido emplearlo; en tanto la prueba del caso fortuito al que lo alega.

DÉCIMO: Que a fin de acreditar sus pretensiones, la denunciante y demandante civil, allegó a los autos, la prueba instrumental de fojas 1 a 19 y rindió prueba testimonial, consistente en la declaración de los testigos **BERNARDA DEL CARMEN VALENZUELA HERREA** y **LUCY INÉS GONZÁLEZ DÍAZ**, cuyos testimonios constan de fojas 111 a 113, quienes declaran en el mismo sentido de quien los presenta.

UNDÉCIMO: Que por su parte la denunciada y demandada civil, para acreditar sus dichos, sólo rindió prueba documental, la que se encuentra aparejada de fojas 50 a 97 de autos.

DUODÉCIMO: Que la parte denunciante de **SERNAC**, a fojas 114, objeta y observa los documentos acompañados por la denunciada y demandada civil que corren de fojas 50 a 97 de autos, por no constar se trate de documentos originales, careciendo de fecha cierta, y haber sido emitidos por funcionarios de la propia denunciada, en el caso de los correos electrónicos de fojas 50 a 53; y en el caso de la restante documental que rola de fojas 54 a 97, por emanar de



terceros que no son parte del juicio y que no han comparecido al pleito a reconocer su veracidad.

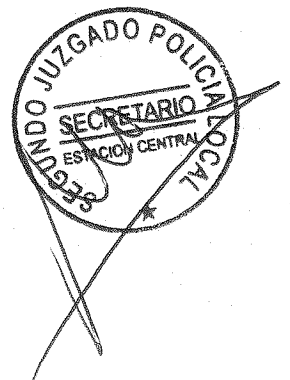
DÉCIMOTERCERO: Que en relación a la objeción planteada por el Servicio Nacional del Consumidor, respecto de los documentos acompañados por la denunciada y demandada civil, que rolan de fojas 50 a 97 de autos, siendo una facultad propia de este sentenciador, el examinar la prueba de acuerdo a las reglas de la sana crítica y formar su convicción no sólo respecto de lo señalado o contenido en los documentos materia de objeción, sino que con los demás medios probatorios acompañados, su experiencia y conocimiento, no se acogerá la objeción planteada.

DÉCIMO CUARTO: Que a la luz de los antecedentes que obran el en proceso, en especial la prueba rendida por las partes, acreditada que se encuentra la relación de consumo, así como el hecho de no haberse prestado por la denunciada las servicios contratados, corresponde a este sentenciador, dilucidar, si las circunstancias alegadas por la denunciada, gozan del poder liberatorio necesario para eximirla del cumplimiento de la obligación originada en la relación de consumo con la denunciante y demandante civil.

DÉCIMO QUINTO: Que en relación al caso fortuito, invocado por la denunciada y demanda civil, el cual hace residir en el Paro General de Actividades ocurrido en Argentina, el día 09 de abril de 2014, y en relación a la numerosa prueba instrumental, rendida, por la propia denunciada y demandada civil, unida a la prueba documental aportada por la denunciante y demandante civil, cabe hacer las siguientes precisiones:

- a) El Paro General de Actividades en Argentina, tuvo lugar el día 10 de abril de 2014, limitándose su duración exclusivamente a dicho día.
- b) El vuelo LA 4645, con destino al Aeropuerto Ezeiza de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina, cancelado por la denunciada y demandada civil, conforme consta del documento acompañado a fojas 50 de autos, correspondía al del día 10 de abril de 2014, con horario de salida a las 09:55 horas, desde el Aeropuerto Internacional de Santiago.
- c) El vuelo con destino al Aeropuerto Ezeiza de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina, que formaba parte de los paquetes turísticos adquiridos por la denunciante y demandante civil, tenía fecha de salida para el día 12 de abril de 2014, a las 11:35 horas.
- d) La fecha de vuelo programada en los paquetes turísticos de la denunciante y demandante civil, es diversa de la señalada por la denunciada y demandada para fundar el caso fortuito impetrado.
- e) A la época de la cancelación, unilateral, de los vuelos que formaban parte del paquete turístico contratado por la denunciante, LAN, enfrentaba tanto en Argentina como en Chile, un proceso de Negociación Colectiva con sus Trabajadores.

DÉCIMO SEXTO: Que en virtud de lo anterior y de acuerdo a los razonamientos señalados en el Considerando Noveno, de esta sentencia, no ha de prosperar el caso fortuito invocado por la denunciada y demanda civil, toda vez, que, los hechos en que se ha fundado, no pueden ser



considerados como imprevisibles e irresistibles para ella, en razón del grado de culpa que en la ejecución del contrato le correspondía, sin que, al efecto, haya acreditado en estos autos, haber obrado con la diligencia y cuidado medio, necesarios, para evitar la ocurrencia de la huelga de sus trabajadores, y las consecuencias dañosas que de ello se derivaron finalmente para denunciante y demandante civil. De manera, que, si alguna imposibilidad sobrevino en la prestación de los servicios a que estaba obligada, ésta ha sobrevenido por su propia culpa.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que en lo referente a la exigencia por parte de la denunciada y demandada civil, de pagar por la actora un cargo adicional ascendente a la suma de US\$143,00, como requisito previo, para llevar a efecto el paquete turístico inicialmente contratado y de acuerdo a los razonamientos esgrimidos en los considerandos **TERCERO A SÉPTIMO**, precedentes, ha de concluirse, que la denunciada y demandada civil, no estaba facultada para alterar, unilateralmente, el precio convenido, por lo que dicha circunstancia, constituye infracción de su parte, de acuerdo a lo prevenido por el artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

DÉCIMO OCTAVO: Que de acuerdo con los antecedentes mencionados y los demás que obran en autos, las consideraciones expuestas y conforme a las reglas de la sana crítica, en concepto del sentenciador, es factible dar por establecidos los hechos de la denuncia y la responsabilidad de la demandada, en el marco de la Ley sobre Protección de Los Derechos de los Consumidores.

DÉCIMO NOVENO: Que, el incumplimiento por parte de la denunciada y demanda civil, en la prestación de los servicios contratados, ha originado no solo un daño material o emergente, sino que además hacen plausible un perjuicio moral.

VIGÉSIMO: Que, en lo referente al “Daño Moral”, conceptualizado por nuestra Corte Suprema como “Un mal, un perjuicio o una aflicción en lo relativo a las facultades espirituales, vale decir, cuando se ocasiona a una persona un dolor o una aflicción en sus sentimientos” (R.D.J. T. LXVIII, Secc.4ª, 168), presenta una especial connotación por afectar bienes extrapatrimoniales o inmateriales, que no son apreciables en dinero, circunstancia que se traduce en que la indemnización a su respecto no hace desaparecer el daño, como tampoco se orienta a llevar a la víctima a una situación semejante a la que existía antes de que aquél se produjese. Su sentido es otro: otorgar una satisfacción de reemplazo a quién ha sufrido el daño, cuya medida equitativa queda entregada al criterio del sentenciador.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que, el daño moral, en el estatuto de la responsabilidad contractual ha de entenderse como un principio general del sistema de responsabilidad civil, en nuestro país.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que, en suma la responsabilidad civil en el derecho constituye un principio general y referido al derecho civil reclama que nadie puede dañar a otro sin adquirir,



correlativamente, el deber de brindarle reparación, salvo los casos en que concurra una causal de justificación o exculpación.

VIGÉSIMO TERCERO: Por consiguiente, en una hipótesis de responsabilidad contractual, verificándose las exigencias legales, el responsable queda obligado a indemnizar tanto el daño patrimonial, como el daño moral.

VIGÉSIMO CUARTO: Que de acuerdo a los antecedentes que obran en autos, en especial lo señalado por la actora en su denuncia y demanda civil de fojas 1 y siguientes, su declaración indagatoria prestada a fojas 28 y la declaración de los testigos **BERNARDA DEL CARMEN VALENZUELA HERREA** y **LUCY INÉS GONZÁLEZ DÍAZ**, cuyos testimonios constan de fojas 111 a 113, es factible establecer que se provocado un desmedro a la integridad psíquica de la actora, por la que merece un resarcimiento por los padecimiento a que se vio enfrentada por causa del desacato convencional de la contraria, por lo que la indemnización por daño moral que ha impetrado la actora en estos autos, ha de ser concedida y se regulará en la declaratoria.

CON LO RELACIONADO Y VISTO ADEMÁS, lo establecido en las Leyes N° 15.231, Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; 18.287, Sobre Procedimiento Ante los Juzgados de Policía Local y 19.496, Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, **SE RESUELVE:**

I.- Que ha lugar a la denuncia de fojas 20 y siguientes y se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, RUT N° 89.862.200-2, representada de conformidad al artículo 50 C, inciso 3° y 50 D, de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por don **ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA**, a pagar una multa de **15 Unidades Tributarias Mensuales (UTM)**, por infracción a los artículos 3° y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificado, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

II.- Que ha lugar a la demanda civil deducida a fojas 20 y siguientes por doña **MARÍA ANGÉLICA CARRASCO** en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** representada de conformidad al artículo 50 C, inciso 3° y 50 D, de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, por don **ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA**.

La demandada, deberá pagar a la actora la suma de \$546.404, cantidad en la que se regula el daño emergente acreditado en autos.

Deberá pagar, además, la suma de \$300.000, cantidad en la que el Tribunal regula el daño moral sufrido por la demandante, con ocasión del incumplimiento total en el servicio contratado a la demandada.

Las sumas anteriores, se pagarán con los respectivos reajustes, calculados conforme a la variación experimentada por el Índice de Precios Al Consumidor (I.P.C.), desde el mes anterior a la notificación de la demanda y el que existiere al mes anterior al de su pago efectivo, y los



intereses desde que el deudor se constituya en mora, sobre el capital reajustado, más las costas de la causa.

Remítase copia del Servicio Nacional del Consumidor
Anótese, Notifíquese,

Rol 25.005-FR-2014

Dictada por **JORGE FIGUEROA GONZALEZ**, Juez Titular

Autorizada por **E. MARCELO SOTO CISTERNAS**, Secretario Titular

