

**La Florida a cinco de mayo de dos mil diecisiete.**

**VISTOS:**

1.- Que por presentación de fojas 3 y declaración indagatoria de fojas 27 doña **XIMENA VERONICA TORRES TORRES**, comerciante, cédula de identidad n° 10.081.308-4, domiciliada en calle Carlos Witting N° 8402, La Florida; don **ZENON OCTAVIO LIZANA TORRES**, administrador, cédula de identidad n° 10.078.087-9 domiciliado en calle San Pablo N° 10884, Depto 213, La Florida; doña **PAOLA ANDREA ABATTE MELLA**, Ingeniero Comercial, cédula de identidad n° 8.827.274-9, domiciliada en avenida Américo Vespucio Sur N° 855, Las Condes y doña **CLAUDIA AYLEEN ABATTE MELLA**, traductora, cédula de identidad n° 8.827.423-7, domiciliada en calle Montecarlo N° 30, Depto 16 C, Providencia, interponen denuncia en contra de la empresa **TURISMO COCHA S.A.**, RUT N° 81.821.100-7, representada para estos efectos por don Sergio Eduardo Purcell Robinson, ambos domiciliados para estos efectos en Avenida El Bosque Norte N° 04730, comuna de Las Condes, por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, pues exponen que en el mes de septiembre del 2015 vía correo electrónico se contactaron por intermedio de la tienda RIPLEY del mal Plaza Vespucio comuna de La Florida con la agencia TURISMO COCHA S.A. para contratar las visas y el diseño del itinerario de un viaje turístico con destino países de Asia y Europa (España, Turquía, Dubái, India, Vietnam; China, Cambodia y Tailandia) viaje que se extendería por el lapso de dos meses a contar del 12 de octubre hasta el 14 de diciembre de 2015, por un costo total de \$ 10.578.280. Que al momento de acercarse la fecha de salida se percataron que para ingresar a algunos países, concretamente a la ciudad de Dubái en los Emiratos Árabes Unidos, se necesitaba VISA, por lo que solicitaron la colaboración de una ejecutiva de la agencia de turismo, quien les manifestó que esa visa la podía tramitar solo si se compraban algunos productos turísticos para la estadía en Dubái; ante lo cual le manifestaron que ya contaban con los pasajes de entrada y salida y que además ya tenían contratado con antelación el arrendamiento por 4 días de un departamento en dicho país. La empresa les ofrece para DUBAI visas para los cuatro pasajeros, todo por la suma de US\$2343, precio que debía ser pagado en el plazo de un día y medio. Los denunciados no pagaron la suma ofertada por la cotización de visas a DUBAI por falta de tiempo y principalmente por no estar de acuerdo con el monto y se desistieron de buena fe de ese producto, sin embargo al cabo de dos días la ejecutiva les informa que deben comprar el paquete completo puesto que las visas ya están emitidas y de lo contrario se le descontaría a ella su valor, ante esta situación y para no perjudicarla le ofrecieron pagarle el valor de las visas con un costo por persona de \$ 368.000. Con posterioridad y después de múltiples conversaciones vía correo la única solución que les ofrecía la empresa para entregar las visas era el pago total del paquete turístico. Lo cual les impidió en definitiva, tramitar y obtener una nueva visación personalmente por ellos,

por estar ya emitidas las visas primitivas y toda vez que la empresa se negó siempre a anularlas, intentando trasladar la responsabilidad a inmigración en DUBAI.

Agregan que a solo una semana del viaje, la ejecutiva de la agencia el día 27 de septiembre les manda toda la información, con respecto a Dubái, ya le habían solicitado una cotización para su estadía con los productos que querían un hotel para 4 noches, una visita por el día a Abu Dhabi, una vuelta en helicóptero y un trip por el desierto, más los correspondientes visas. A ese respecto el presupuesto que les remitieron para los cuatro viajeros era por un total de \$3.889.080, lo que desecharon por lo excesivo del precio y por no tener relación con la oferta de otros operadores turísticos. Sin embargo el día 2 de octubre la ejecutiva les dice en un correo que se pueden comprar las visas a ciento veinte dólares, pero que además era obligatorio comprar otros productos, ante lo cual y dada la urgencia de tener las visas le informaron que les comprara lo básico consistente en un taxi del hotel al aeropuerto y viceversa y una vuelta en helicóptero, como respuesta el día 7 de octubre, es decir cinco días antes de la partida la ejecutiva les envía una cotización por un total de \$ 1.615.424, cantidad que era excesiva, por cuanto estaba en \$652.224 por sobre el valor real de los productos y además del hecho de tener que pagarlo ese mismo día antes de las 18:00 horas. Los denunciantes señalan que ya no tenían tiempo y como solo se podía documentar con cheques, los que debían hacerlo presencialmente en la agencia, les fue imposible concretarlo por el corto plazo y por sus compromisos laborales y personales. Que con la actitud de la empresa denunciada perdieron los pasajes de ida y vuelta a DUBAI, cuya estadía debía realizarse entre los días 23 al 27 de octubre de 2015, el pago por el arrendamiento de un departamento en dicha ciudad, y al quedarse más días en Turquía tuvieron que contratar un nuevo hospedaje en un hotel en Estambul, (al no poder efectuar su viaje con destino a Dubái). Agregan que además debieron gastar en la compra de pasajes aéreos en dicha ciudad (Estambul) solo con dos días de anticipación para dirigirse a su otro destino Nueva Delhi, hecho que les significo un costo en dinero excesivamente alto.

2.- Que por la misma presentación de fojas 3 y siguientes los denunciantes interponen demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **TURISMO COCHA S.A.**, RUT N° 81.821.100-7, representada para estos efectos por don Sergio Eduardo Purcell Robinson, ambos ya individualizados, por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y por los mismos hechos señalados en su denuncia. Mediante dicha acción los demandantes solicitan que la empresa demandada le cancele la suma total de \$ 126.504.494, correspondiendo la suma de \$ 6.501.494 por daño directo y la suma de \$ 120.000.000 por el daño moral ocasionado, con expresa condenación en costas.

3.- Que a fojas 18 rinde declaración indagatoria en representación de **TURISMO COCHA S.A** doña Constanza Minoletti Claranmunt, Abogada, y expone que su representada es

una agencia de turismo que desarrolla entre otros el giro de intermediar la venta de pasajes, paquetes turísticos entre sus clientes y las respectivas empresas que proveen tales servicios. Dentro dicho marco con fecha 20 de agosto de 2015, don Zenón Lizana Torres solicito para sí y para tres adultos mediante correo electrónico a una ejecutiva de ventas de Turismo Cocha, la cotización de un programa turístico por cinco días a la ciudad de Dubái en los Emiratos Árabes Unidos. El referido programa sería intercalado dentro de un viaje de mayor extensión contratado con su representada hacia Europa y Asia en la misma época solicitada. Que mediante correos electrónicos don Zenón Lizana, solicito expresamente cotizar para el periodo comprendido entre los días 23 y 27 de octubre de 2015, los servicios de traslado aeropuerto, alojamiento, tour por la ciudad y por el desierto, una visita a Abu Dhabi y una vuelta en helicóptero por la ciudad, por la misma vía se le respondió entregándole dos opciones de programa pero incluyendo 5 noches de estadía en dos hoteles diferentes. A esa propuesta el actor contestó que no necesitaba alojamiento en Dubái, porque previamente había reservado un departamento por lo que no iba a pernoctar en un hotel. La ejecutiva de Cocha le informo que por disposición de la autoridad de Emiratos Árabes Unidos, las visas no se tramitan directamente por los pasajeros sino que son conjuntamente con el alojamiento y a través de hotel o de una agencia de servicios turísticos de los Emiratos, los que cobran una comisión adicional al servicio hotelero por su tramitación, por lo que le señalo que como ya tenían alojamiento era intentar con el operador que accediera a tramitar las visas prescindiendo de la hotelería pero con el compromiso de comprarle al operador algunos de los servicios solicitados por el propio actor y cotizados inicialmente proponiendo los traslados terrestres y el tour en helicóptero a lo que accedieron. Después que se les solicitara él envió de los documentos para efectuar el pago, el actor no concurrió en las fechas comprometidas, ante ese y por tratarse de pasajeros que tenían contratado un viaje de mayor extensión, la ejecutiva ofreció para evitarles el perjuicio de no contar con las visas a tiempo pagar con fondos propios, pero ese mismo día 9 de octubre las comunicaciones con su representada se hicieron a través de doña Paola Abatte, quien les señalo que no procederían al pago por ser excesivo, solicitándoles la entrega de solamente los visados, ante lo cual la ejecutiva le informo que el operador no los tramitaba sin hotelería y que excepcionalmente ese había conseguido su tramitación con la compra de otros servicios solicitados y autorizados por don Zenón Lizana y que su desistimiento era extemporáneo. Luego de múltiples conversaciones y de insistir en contratar un servicio que la agencia no comercializa por separado, los actores de autos solicitaron la anulación de los servicios contratados pero sin efectuar el pago por las visas ya en proceso de emisión. Agrega que el día 13 de octubre y pese a la negación de pago de los servicios ya contratados su representada solicitó al operador en destino, la cancelación de los visados para que los actores pudieran obtenerlas por otra vía, quien la acogió previo pago por Turismo Cocha del fee de cancelación y procedió a solicitarlo la respectiva cancelación de las visas ante la autoridad del emirato, hecho confirmado por correo electrónico. Pocos días después la

agencia fue informada por los actores que las visas no estaban canceladas y que ellos no podían tramitarles por otro vía, ante ello su representada respondió con antecedentes escritos que el proceso de cancelación se había iniciado el mismo día por ellos solicitado y que el plazo de finalización del trámite dependía de la autoridad del emirato y no de la agencia de turismo.

4.- Que a fojas 57 se lleva a efecto el comparendo de contestación y prueba con la asistencia de la partes denunciantes y demandantes TORRES TORRES, LIZANA TORRES, y PAOLA y CLAUDIA ABATTE MELLA, representadas por su Abogado Hernán Valenzuela Cabello y de la denunciada y demandada TURISMO COCHA S.A. representada por su Abogado Constanza Minoletti Claramunt.

La parte de TORRES TORRES, LIZANA TORRES, y PAOLA y CLAUDIA ABATTE MELLA, ratifican denuncia, demanda y declaraciones indagatorias. Y rinde prueba documental consistente en: a) copia protocolo trámites obtención de visa para Emiratos Árabes Unidos del sitio web visa Dubái online; b) Boucher de confirmación de reserva bitácora de viaje de pasajeros Zenón Lizana y Ximena Torres circuito China emitido por Turismo Cocha; c) Boucher de confirmación de reserva bitácora de viaje de pasajeros Claudia y Paola Abatte Mella circuito desde Beijing hasta Guangzhou China emitido por Turismo Cocha; d) Reserva de Boucher para vuelo de fecha 08/11/2015 de pasajeros Claudia y Paola Abatte Mella emitido por Turismo Cocha; e) Copia itinerario aéreo NCDO3R; f) correos electrónicos de Estefanía Aguirre y Zenón Lizana confirmación reserva a Dubái pendiente de pago; g) set de 23 correos electrónicos de Estefanía Aguirre y pasajeros Zenón Lizana, Ximena Torres, Claudia y Paola Abatte Mella; h) set de 9 correos electrónicos de pasajeros Zenón Lizana, Ximena Torres, Claudia y Paola Abatte Mella y proveedor de visa Dubái Online.Com; i) Voucher de vuelo de Santiago a Barcelona de pasajeros Claudia y Paola Abatte Mella y voucher de vuelo de vuelo de Bangkok a Santiago; j) Boucher de empresa Despegar.Com de reserva de hotel Dubái periodo entre el 23 y 27 de octubre de 2015; k) Boucher de empresa Despegar.Com reserva de vuelo pasajeros Claudia y Paola Abatte Mella desde Dubái a Nueva Delhi fechas 27 y 28 de octubre de 2015; l) Boucher de empresa Despegar.Com reserva de vuelo pasajeros Zenón Lizana y Ximena Torres desde Estambul a Nueva Delhi; m) Boucher de empresa Despegar.Com reserva de vuelo pasajeros Zenón Lizana y Ximena Torres desde Dubái a Nueva Delhi; n) Boucher de Hotel en Hong Kong de fecha 30/09/2015 para pasajeros Zenón Lizana y Ximena Torres emitido por Turismo Cocha; o) Boucher de Hotel en París de fecha 30/09/2015 para pasajeros Zenón Lizana y Ximena Torres emitido por Turismo Cocha; p) Boucher de Hotel en París de fecha 30/09/2015 para pasajeros Claudia y Paola Abatte Mella emitido por Turismo Cocha; q) Boucher de empresa Paran Toru Estambul reserva de vuelo pasajeros Claudia y Paola Abatte Mella de fecha 27/10/2015 desde Estambul a Nueva Delhi; r) correos electrónicos de Zenón Lizana a Turismo Cocha de programa a China y cotización de pasajes a Nueva Delhi meses Agosto y septiembre de

2015; s) correos electrónicos de Zenón Lizana a Turismo Cocha de cotización a ciudad de Dubái de fechas 22 al 27 de octubre de 2015; t) carpeta de viaje con itinerario comprado a Turismo Cocha por pasajeros Zenón Lizana y Ximena Torres desde el 12 de octubre hasta el 14 de diciembre de 2015 y u) guía emitida por SERNAC de Ley 19496 para agencias de viaje y aerolíneas.

La parte de TURISMO COCHA S.A, contesta por escrito solicitando que su presentación por economía procesal se tenga como parte integrante de la mencionada audiencia; y rinde prueba documental consistente en: a) cuatro páginas de correos electrónicos entre la agencia de turismo y los pasajeros Zenón Lizana, Ximena Torres, Claudia y Paola Abatte Mella; b) seis páginas de correos electrónicos entre la agencia de turismo y los pasajeros Zenón Lizana, Ximena Torres, Claudia y Paola Abatte Mella; c) ocho páginas de correos electrónicos entre la agencia de turismo y los pasajeros Zenón Lizana, Ximena Torres, Claudia y Paola Abatte Mella; d) cinco páginas de correos electrónicos entre la agencia de turismo y los pasajeros Zenón Lizana, Ximena Torres, Claudia y Paola Abatte Mella; e) Documento informativo para chilenos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Embajada de Chile en sitio web para los Emiratos Árabes Unidos y f) Copia impresión de pantalla del documento del sitio web de Embajada de Chile para los Emiratos Árabes Unidos.

5.- Que a fojas 70 ingresan los autos para fallo.

#### **CONSIDERANDO:**

1.-Que la parte denunciante y demandante de autos TORRES TORRES, LIZANA TORRES, y PAOLA y CLAUDIA ABATTE MELLA, contrataron con la denunciada y demandada empresa TURISMO COCHA S.A., la emisión de las respectivas visas de ingreso y el diseño de un itinerario del viaje turístico con destino a países de Asia y Europa (España, Turquía, Dubái, India, Vietnam, China, Cambodia y Tailandia) el que se extendería por el lapso de dos meses a contar del 12 de octubre hasta el 14 de diciembre de 2015.

2.- Que por regla general las personas para viajar al extranjero contratan empresas dedicadas al rubro del turismo con el objetivo de que estas realicen todas las gestiones correspondientes para que sus viajes no tengan dificultad en ninguna de las instancias sean esta de traslados tanto aéreos como terrestres, hotelería y la tramitación de las correspondientes visas para entrar a los países de destino.

3.- Que en el caso en comento la obtención de las visas era fundamental para realizar el referido viaje, toda vez que todos los países de destino tenían como requisito para su ingreso dicho trámite administrativo, y por tanto al ser esencial obtenerlas era obligación del proveedor del servicio turístico al momento de ser contratado, indicar claramente los requisitos solicitados por cada país para primero obtenerlas y posteriormente realizar las gestiones para entregarlas a sus pasajeros.

4.- Que no existen en el proceso antecedentes que indiquen que la parte de TURISMO COCHA al momento de ser solicitada su asesoría por los actores para realizar entre otros destinos, un viaje a los Emiratos Árabes Unidos específicamente a la ciudad de Dubái, debiendo saberlo atendida su experticia en el rubro, haya informado previamente a sus futuros pasajeros que la visa de ingreso estaba asociada a un paquete turístico muy completo y de un alto costo, toda vez que se desprende lógicamente que si la parte de TORRES TORRES, LIZANA TORRES, y PAOLA y CLAUDIA ABATTE MELLA, al obtener al principio de sus trámites para iniciar un largo viaje turístico, toda la información atinada a ese valor, sin duda habrían evaluado antes la disponibilidad económica con que contaban en sus presupuestos antes de incluir ese referido destino entre sus opciones turístico, lo que en la especie no se dio.

5.- Que este Sentenciador estima que no es excusable de responsabilidad respecto de la forma en que gestionó la obtención de las visas, para el ingreso a los Emiratos Árabes por la actora TURISMO COCHA S.A., el hecho de que la parte denunciante y demandante haya manifestado al momento de saber el costo total en dinero del paquete completo a Dubái, que querían limitar los servicios ofrecidos, por cuanto esa limitación estaba en directa relación con la capacidad económica que ellos tenían en ese momento y que por tanto a consecuencia de ello después de evaluar su disponibilidad presupuestaria, como decisión final hayan optado por no viajar a ese lugar, a través y con los servicios de la agencia de turismo propiedad de la contraria.

6.- Que de los antecedentes del proceso se concluye que la actuación de la empresa TURISMO COCHA, al solicitar y pagar con anterioridad solo las visas sin mediar una petición expresa de sus pasajeros en ese sentido y además a sabiendas que el país de destino Emiratos Árabes Unidos, tenía como política de ingreso a su territorio el requisito de la compra completa del paquete turístico ofrecido, es a lo menos temeraria e implica además una abierta infracción a sus obligaciones como proveedor de un servicio, por cuanto no espero para realizarlo la completa anuencia a dicho pago por parte de sus clientes.

7.- Que en ese orden de ideas la precipitación de la parte denunciada y demandada al pagar solamente las visas que estaban insertas dentro de un paquete turístico, pretendiendo con ello quizás forzarlos en forma indirecta para que cancelaran la totalidad de lo ofrecido, fue en definitiva cualquiera que fuera la motivación de este, un abierto perjuicio para sus clientes, toda vez que no pudieron acceder a las visas por otra vía más factible y menos oneroso en Turquía, y así concretar a su anhelo de conocer Dubái.

8.- Que a mayor abundamiento la actuación de la parte denunciada y demanda no se condice con su responsabilidad como proveedor del servicio de turismo, ya que es su deber informar con anterioridad cada una de las condiciones de ingreso a los países comprendidos en los paquetes turísticos que ofrece y además es parte de su deber

considerar las diversas aristas que se presentan o pueden presentarse en los trámites migratorios de ingreso a un país como sería el caso de los Emiratos Árabes Unidos.

9.- Que si bien la denunciada y demandada según sus dichos en el proceso actuó presuntamente con celeridad desde el momento de efectuada la petición expresa de cancelación de los visados dada por los viajeros, esta gestión no fue por lo tanto suficiente para obtenerla, toda vez que siempre se debe tener en consideración previamente para realizarla, el hecho que aún con el actual desarrollo tecnológico, influye la distancia geográfica entre los países y sus distintos mecanismos legales de ingresos migratorios, para entabrar tanto una solución rápida al trámite de visados solicitados o también a la cancelación de estos, como posiblemente ocurrió en el caso en comento.

10.- Que se debe señalar respecto al daño directo ocasionado que si bien efectivamente la parte denunciante y demandante TORRES TORRES, LIZANA TORRES, y PAOLA y CLAUDIA ABATTE MELLA, por el actuar precipitado de la contraria, lo sufrieron en forma probablemente relevante, que se tradujo en la práctica en el desembolso de sumas adicionales de dinero, incurridos en pagos extras de vuelos, hospedajes, traslados, estos no fueron expresa y fehacientemente documentados y acreditados en autos.

11.- Que de acuerdo a lo expresado precedentemente, a este Sentenciador no le cabe duda que el trastorno al no obtener nuevas visas, las que en esta ocasión fueron tramitadas en un país extranjero, les ocasiono gastos no presupuestados, pero es deber sine quanon del litigante que pretende ser resarcido, el acompañar al proceso todos y cada uno de los documentos pertinentes a su pretensión, lo que en la especie no se dio, siendo en el caso en comento solo acogido lo ya acreditado.

12.- Que en ese sentido de acuerdo a lo antecedentes tenidos a la vista en el proceso y que dicen relación con los documentos demostrativos de pagos efectuados por los litigantes, con la pretensión de demostrar el daño directo sufrido por la negligencia de la contraria, estos al estar expresados en moneda extranjera, una vez analizados fueron convertidos en moneda nacional, siendo por tanto en ese valor a juicio de este Sentenciador lo que corresponde ser resarcido a los litigantes por el daño directo sufrido.

13.- Que respecto al daño moral solicitado por la parte de TORRES TORRES, LIZANA TORRES, y PAOLA y CLAUDIA ABATTE MELLA, se debe señalar al respecto que si bien efectivamente sufrieron un daño moral, este no alcanza ni a los montos solicitados en su presentación, ni a la naturaleza de este, toda vez que si bien no concretaron su viaje a Dubái, si lo realizaron al resto de los países comprendidos en su itinerario de viaje contratado.

14.- Que a mayor abundamiento las sensaciones como sufrimiento, depresión o angustia inherentes a las personas naturales y que las hacen acreedoras al beneficio patrimonial llamado daño moral, en la especie no se dieron en su totalidad en este caso, toda vez que

el viaje turístico solicitado por los litigantes de autos como se señaló precedentemente se realizó a los restantes países incluidos en su itinerario.

15.- Que por tanto, este Sentenciador estima acceder a conferir el daño moral, solamente en lo que implica que los litigantes se vieron únicamente afectados de una dosis de stress al encontrarse en el extranjero y no poder concretar como era su deseo un viaje a un determinado destino, que acceder numéricamente a parte o todo lo solicitado en su presentación, atendido el monto de ella, implicaría que en la especie nos encontraríamos frente a una causa extra de pedir y en presencia de un probable enriquecimiento, por ese origen.

16.- Que en cuanto al fondo de la acción deducida atendido el mérito de autos y los antecedentes aportados al proceso este Sentenciador de conformidad a las normas de la sana crítica ha concluido que la empresa demandada **TURISMO COCHA S.A.**, representada para estos efectos por Sergio Eduardo Purcell Robinson, ambos ya individualizados, con su conducta ha infringido lo establecido en el artículo 23 de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que dispone: "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, **actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio***", toda vez que la empresa denunciada y demandada ha fallado con el servicio ofrecido al presumir que con un pago no autorizado sus consumidores complementarían el saldo restante y con ello concretarían su viaje anhelado a Dubái.

17.- Que la empresa demandada TURISMO COCHA S.A con su conducta además ha infringido lo establecido en el artículo 3 letra d) de la Ley 19.946 sobre "Protección de los Derechos de los Consumidores" que dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor:" b)" El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos", disposición que en el caso en comento como ya se señaló precedentemente a juicio de este Sentenciador no se cumplió a cabalidad, toda vez que la empresa no entregó con anterioridad la información veraz y pertinente relacionada con los requisitos migratorios del país al cual estos pretendían viajar, hecho que habría permitido a los futuros viajeros ajustar a esos requerimientos el presupuesto dispuesto para ese viaje.

18.-Que en concordancia con lo anterior la demandada TURISMO COCHA S.A con su conducta despreocupada y negligente le ha causado menoscabo a los consumidoras y este Tribunal estima que los hechos aludidos en la denuncia y demanda civil de autos configuran por tanto una infracción a la Ley 19.496 de Protección a los Derechos de los Consumidores.



19.- Que existiendo entre la infracción cometida por la empresa **TURISMO COCHA S.A.**, representada para estos efectos por Sergio Eduardo Purcell Robinson, ambos ya individualizados y los perjuicios cuya indemnización reclaman **XIMENA VERONICA TORRES TORRES, ZENON OCTAVIO LIZANA TORRES, PAOLA ANDREA ABATTE MELLA**, y **CLAUDIA AYLEEN ABATTE MELLA**, a fojas 3 y siguientes la relación de causa efecto, el Tribunal acogerá dicha acción declarando que los perjuicios ascienden a la suma total de \$ 2.938.476, correspondiendo la suma acreditada documentalmente en autos de \$ 938.476 por el daño directo sufrido y la suma de \$ 2.000.000 por el daño moral ocasionado, cantidad que deberá ser solucionada debidamente reajustada como lo señala el artículo 27 de la ley 19.946, además de los intereses corrientes que se contabilicen en la forma que se señalará en la parte resolutive de este fallo, y

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en el artículo 3, 23, 24, 26, 27 y 50 de la Ley 19.496, 14 y 17 de la ley 18.287 y 2314 y siguientes del Código Civil

**RESUELVO:**

- 1.- Acógrese la denuncia interpuesta a fojas 3 y se condena a la empresa **TURISMO COCHA S.A.**, representada para estos efectos por Sergio Eduardo Purcell Robinson, ambos ya individualizados, al pago de una multa de **8 U.T.M.** por haber cometido la infracción aludida en la norma legal citada en el considerando décimo sexto y décimo séptimo de este fallo. La multa impuesta deberá ser enterada en arcas municipales dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión del representante legal
- 2.- Acógrese la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 3 y siguientes en cuanto se condena a la empresa **TURISMO COCHA S.A.**, representada para estos efectos por Sergio Eduardo Purcell Robinson, ambos ya individualizados, a pagar a **XIMENA VERONICA TORRES TORRES, ZENON OCTAVIO LIZANA TORRES, PAOLA ANDREA ABATTE MELLA**, y **CLAUDIA AYLEEN ABATTE MELLA**, la suma total de \$ 2.938.476, correspondiendo la suma acreditada documentalmente en autos de \$ 938.476 por el daño directo sufrido y la suma de \$ 2.000.000 por el daño moral ocasionado, según se indicó en la parte considerativa del presente fallo, suma que deberá ser solucionada debidamente reajustada de acuerdo a la ley según lo indica el artículo 27 de la ley 19496, fijándose como día de la infracción el 2 de octubre de 2015, más intereses corrientes devengados a partir de la fecha en que se el fallo quede ejecutoriado, con expresa condenación en costas.-

La parte demandada deberá pagar las costas de la causa.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Regístrese y archivase en su oportunidad.

Remítase en su oportunidad copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**Rol N° 134414-14/V**

**DICTADA POR DOÑA CONSUELO PACHECO CORREA, JUEZ TITULAR**