

La Serena, 01 de abril 2016  
Con esta fecha, se notifica la sentencia de autos.

157/2014  
Sub

La Serena, a veintitrés de Marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

A fojas 1, comparece doña NEILA FABIOLA AREYUNA BOLADOS, Ejecutiva Comercial, Cédula Nacional de Identidad N° 12.620.632-1, domiciliada en Av. Gabriela Mistral N° 4871, La Serena, quien deduce denuncia infraccional, de conformidad la Ley 19.496, con demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "LAN TAM AIRLINE GROUPO S.A", ignora Rut, representada para efectos del art. 50 C inc. 3° y 50 D de la Ley 19.496 por Maria Inés Cerda Mery, ignora Cédula de identidad, profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Balmaceda N° 406, La Serena.

Funda su denuncia señalando:

Que con fecha 08/10/2014, compró 60.000 kms. Lan Pass, en una promoción especial por un total de \$ 361.800, mediante la página web de la empresa, pactando tres cuotas precio contado mediante tarjeta de crédito MasterCard, Banco Santander, sin embargo sostiene que, se infringió el acuerdo del plazo de 3 cuotas pactado y la denunciada cobró el monto total de \$361.800 en una sola cuota el día 22/10/2014.

Aduce que tal operación bancaria le generó un gran perjuicio económico ya que no contaba con ese dinero para pagar la cantidad señalada de una sola vez, sino mediante 3 cuotas conforme había pactado.

Señala que ante lo descrito, reclamó ante la denunciada generando a instancias de la misma un reclamo en su página web. Luego con fecha 10 de Noviembre realizó dicho reclamo generándose el N° 416677. Indica que conforme su reclamo llamó varias veces a la denunciada para obtener respuesta del mismo, sólo obtuvo respuestas diferentes de parte de sus ejecutivos, indicándole incluso que dicho reclamo debió generarse por teléfono y no mediante la página web, "creándole varios números de reclamo" (sic) cuales expone, pero en ninguno de ellos obtuvo solución.

Cuenta además que tiene un sin número de correos de parte de la denunciada, y de sus respuestas, en donde en definitiva le indican que le solucionarían el problema dentro de pocos días, cosa que hasta la fecha no ha sucedido.

Expone que, con fecha 15 de Noviembre envió los números de su tarjeta de crédito con la que compró los kilómetros, a petición de la ejecutiva mediante mail, a objeto de verificar la compra, transcurridos 10 días recibió un mail de la ejecutiva doña Marcela Martini, en el cual le indicaba que dentro de 5 días tendría una respuesta a su solicitud.

Indica que, con fecha 01 de Diciembre se dirigió nuevamente a las oficinas comerciales de la denunciada, a fin de consultar por su situación momento en el que fue atendida por la ejecutiva doña Susana Astudillo, quien, en su presencia consultó vía telefónica a Santiago, indicándole que dentro de 5 días tendrían una respuesta clara y certera.

01

1178/Te ante  
Jalba

Continúa señalando que con fecha 02 de Diciembre recibió dos mails, el primero generaba N° de solicitud N° 35690071, plazo de respuesta una hora, y el segundo mail, con asunto "regularización de cuotas N° 35439411, lo que presume no tuvo respuesta ni menos solución. Manifiesta que con fecha 12 de Diciembre de 2014, (luego de haber enviado un mail a la jefa de la oficina de La Serena), vía mail, la ejecutiva Sandra D'Armico, le señala lo siguiente "el día 3 de Diciembre se había regularizado el pago en 3 cuotas, y que en el próximo estado de cuentas se reflejaría", señala que le pedían disculpas y le ofrecieron pagar los intereses generados, siendo del caso que nunca se regularizó el pago en las cuotas pactadas, lo que dice acreditar mediante prueba que acompaña.

Sostiene que con fecha 17 de Diciembre se vio obligada a viajar a Santiago, a fin de buscar una solución a la negligencia experimentada, dirigiéndose a las oficinas de Lan Tam del Mall Costanera Center, siendo atendida por la Jefa de atención al cliente a quien le expuso lo sucedido, sugiriéndole que constataste el mail de fecha 12 de Diciembre, indicando no aceptar las disculpas, momento en el cual también consultó con la jefatura a fin de exponer su caso cuestión que no le fue posible.

Expone que con fecha 18 de Diciembre respondió el mail recibido, con fecha 12, indicando no aceptar las disculpas pidiendo como indemnización 130.000 kms. Lan Pass por los daños y perjuicios ocasionados. Así las cosas con fecha 22 de Diciembre envió dos mails a Roberto Veliz, Jefe Administrativo de la oficina de La Serena, en el primero le solicitó dar solución a su caso, adjuntándoles los correos enviados de forma precedente, y mencionándole que no le habían acusado recibo. También envió la carta de respuesta de fecha 12 de Diciembre antes mencionada. En el segundo de aquellos correos solicitó el nombre del Jefe de plataforma servicio al cliente de Santiago, a fin de canalizar su solicitud y reclamo, en donde se le señaló que debía contactarse con la Jefa de sucursal de La Serena, no obteniendo solución en definitiva.

Finalmente reclamó ante Sernac, el día 29 de Diciembre pero no obtuvo solución a su problema cual es la devolución del dinero mal cobrado, ni tampoco obtuvo la indemnización que pretendía, solo le ofrecieron 10.000 kms.

Agrega que con fecha 31 de Diciembre recibió un mail de la empresa, informándole que la situación se regularizaría en el próximo estado de cuenta, pidiéndole las cartolas donde aparecen los cobros, y luego con fecha 2 de Enero de 2016, envió los antecedentes solicitados no figurando la devolución.

Finalmente se le informó por otra ejecutiva el día 4 de Enero que el caso pasaría a gerencia y a la fecha no ha tenido más información. Hace presente que se encuentra sin trabajo desde el día 30 de Septiembre del año 2014, justo el mes anterior al recargo excesivo hecho por la denunciada por lo que esta situación le ha afectado y la ha gravado aún más, siéndole muy complicado pagar sus cuentas conforme expone.

02

prejuzgado  
y multa

Aduce que conforme su relato, se han vulnerado por la denunciada los Art. 3, 12, y 23 de la Ley 19.496, cuales reproduce en extenso.

Finaliza solicitando previa citas legales, se tenga por interpuesta querrela infraccional en contra del proveedor ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el art. 24 de la Ley 19.496 con costas.

#### EN LO CIVIL:

Funda su demanda; señalando que los hechos referidos, le han causado los siguientes perjuicios;

**Daño emergente:** por el que pide la suma de **\$241.200**, correspondientes al equivalente de dos cuotas que debieron cobrarse en Noviembre y Diciembre y no en Octubre como ocurrió. Más la suma de **\$162.550**, por concepto de intereses varios por cuotas bancarias y casas comerciales que no pudo pagar; más la suma de **\$150.000**, equivalentes a los costos de bencina, teléfono, taxi pasajes a Santiago etc., más la suma de **\$835.093** correspondiente a gastos de Psicólogo, médicos especialistas etc.

Luego, solicita la indemnización del **daño moral** que dice habersele irrogado, correspondientes a las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos ocasionados por la conducta de la denunciada y demandada, cuestión que le ha generado un gran stress y trastornos del sueño en atención al tiempo transcurrido, sumado el desgaste de buscar soluciones con diferentes ejecutivos y jefes de oficina mediante diversos medios, sintiéndose vulnerada por la indiferencia mostrada para resolver su problema conforme a la Ley. Expone una serie de aflicciones que dice haber vivido incluso junto a su familia a consecuencia de los hechos. Circunstancias por las cuales pide se le indemnice en una suma de **\$2.500.000** o en subsidio la cantidad de **130.000 kms. Lanpass**, equivalentes a \$1.640.6000, resultando como monto total de lo pretendido la suma de \$ 3.888.843.

Funda su pretensión en el Art 3 letra e) de la Ley 19.496 cual transcribe. Y finaliza solicitando se tenga por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, acogerla en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de **\$3.888.843**, o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

#### DE LA CONTESTACIÓN:

A fojas 58, en la oportunidad procesal prevista para la contestación de acciones, la querellada demandada, representada por Letrado, contestó ambas acciones solicitando su rechazo mediante minuta escrita allegada a fojas 62 y siguientes.

**En relación a lo infraccional:**

160/25 7e

Solicitó el rechazo, señalando primeramente que, la operación de compra de kilómetros Lanpass aludida por la denunciante es efectiva. Sin embargo la discordia radica en el número de cuotas que la denunciante eligió para pagar el precio de la compraventa.

Sostuvo que todas las compras efectuadas por medio de la página Lan.com, es el propio consumidor quien selecciona el medio de pago, y el número de cuotas en caso de tratarse de una tarjeta de crédito.

Agregó el Consumidor, al efectuar su opción, la compra se valida con el Banco Emisor de la tarjeta, por medio de Transbank, operación en que Lan, no tiene injerencia alguna por cuanto se trata de una opción y decisión del consumidor validada por su institución Bancaria, no teniendo en definitiva ninguna vinculación con Lan, sino entre consumidor y Banco.

Sostuvo que, una vez recibido el reclamo de la denunciante, se efectuaron todas las indagaciones del caso, indagándose no sólo de forma interna sino también con la empresa Transbank, indagaciones que no detectaron ningún problema en la compra mediante la página lan.com.

Agregó que por los constantes reclamos de la denunciante, y a fin de poder solucionar su problema, se le ofreció dividir su pago en tres cuotas precio contado, como ella señala haber optado originalmente, situación que debió haberse reflejado en el estado de cuenta de su tarjeta en el mes de Enero o Febrero de 2015, -dependiendo de la fecha de facturación respectiva-

Adujo por consiguiente que su representada, no vulneró ninguna disposición de la Ley 19.496, sin perjuicio de ser la denunciante quien deberá probar en juicio que efectuó su compra en tres cuotas como ella lo afirma.

Solicitó tener por evacuado el traslado en los términos expuestos, rechazando la denuncia.

**En relación a lo civil:**

Solicitó el rechazo de la acción conforme los mismos argumentos que expuso para lo infraccional, señalando que al no haber infracción, mal puede acogerse una demanda de indemnización de perjuicios, motivos por los cuales dio por reproducidos sus argumentos.

Sin perjuicio de lo anterior, se refirió a los montos impetrados, en cuanto al daño emergente, la solicitud indemnizatoria de \$241.200, por dos cuotas que supuestamente no cobraron desfasada. Señaló que tal petición es inadmisibles toda vez que se trata del precio por el bien efectivamente cobrado, respecto del bien comprado.

16N 5 to 11  
JVO

Respecto de la petición de \$162.550, por devolución de intereses, señaló que no es procedente en razón de lo tantas veces expuesto, indicando que; si la versión de la demandante fuere cierta, lo pedido en este punto excede por mucho el interés devengado por las dos cuotas de \$241.220 cada una.

En cuanto a la suma de \$150.000, por diversos gastos, indicó que estos deberán ser acreditados, junto con el nexos causal en cuanto a la materia de marras. Idéntico argumento sostuvo frente a la solicitud de \$ 835.093, por concepto de gastos médicos, indicando que no resulta nada creíble que una situación como la de autos, sea susceptible de generar problemas como los que se exponen.

Finalmente agregó, respecto de la pretensión de daño moral, por la cual se pide la suma de \$2.500.0000, que esta y de ser ciertos los argumentos, no son susceptibles los hechos, de generar las aflicciones que se exponen, no siendo procedente tampoco la petición de indemnización por 130.000 kms Lanpass, por cuanto las indemnizaciones judiciales se fijan en dinero.

Finalizó, solicitando se tuviese por contestada la acción civil de indemnización de perjuicios y rechazarla en definitiva con costas.

-A fojas 1, denuncia infraccional con demanda civil de indemnización de perjuicios.

-A fojas 46, el Tribunal tiene por interpuestas las acciones, citando a las partes a las partes a audiencias de rigor.

-A fojas 48, acta de notificación.

-A fojas 50, declaración indagatoria denunciante.

-A fojas 51, se hace parte Sernac.

-A fojas 52, acreditación de personería y delegación de poder parte denunciada.

-A fojas 58, realización de comparendo de contestación, conciliación civil y prueba. Oportunidad procesal en que la actora y SERNAC ratificaron sus pretensiones; la denunciada demandada representada por Letrado, contestó, solicitando el rechazo de ambas, el Tribunal los llamó a conciliación la que no se produjo, y se recibió la causa a prueba.

-A fojas 62, libelo de contestación.

-A fojas 156 se trajo los autos para fallo al no existir diligencias pendientes.

#### OBJECION DOCUMENTAL:

I.- A fojas 109 y 111, la parte de Sernac, y la denunciante, vinieron en objetar los documentos allegados por la denunciada en la audiencia de fecha 14/04/2015, específicamente el signado con el N° 2, consistente en una copia de correo electrónico

162 / into into  
jole

donde "se informa mediante el mismo, la regulación de la cuota de fecha 10 de Febrero", por la causal contemplada en Art. 436 N° del CPC, indicando que, tratándose de una copia simple de un instrumento ilegible, que no emana de su parte, no les consta su integridad.

II.- Que la denunciada, en uso del derecho de traslado conferido a fojas 110, y 112, solicito a fojas 122, el rechazo de la objeción documental, planteadas por los contrarios, toda vez que señaló ser inatingente la objeción por cuanto se funda en una causa legal inapropiada, toda vez que la falta de integridad en razón del artículo, no existe por cuanto yerra en la norma. Indicó, además que el documento no es ilegible ni es auténtico, solicitando el rechazarse el incidente.

III.- Que conforme el tenor literal de la norma que sirve de base a la objeción, esta Juez rechazará la incidencia, toda vez que el Art. 436 del CPC. alude al reconocimiento de firma respecto del juicio ejecutivo, norma que no se condice con el fundamento de la alegación. Por lo señalado **SE RESUELVE**;

**-NO HA LUGAR** a la objeción.

#### **CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que a fojas 1, compareció doña NEILA FABIOLA AREYUNA BOLADOS, quien dedujo denuncia infraccional, de conformidad la Ley 19.496, con demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "LAN TAM AIRLINE GROU P.S.A.", i representada por doña Maria Inés Cerda Mery, todos ya individualizados, y por los antecedentes de hechos y de derecho latamente expuestos en lo expositivo de este fallo.

**SEGUNDO:** Que a fojas 58, la denunciada y demandada, representada por Letrado solicito el rechazo de ambas acciones, por no existir vulneración a la Ley del Consumidor, según los argumentos que latamente se expusieron de forma precedente.

**TERCERO:** Que el actor, a objeto de sustentar sus pretensiones acompañó a la Litis prueba consistente en;

**Instrumental:** con citación o bajo apercibimiento del Art. 346 N° 3 del CPC.

1.-Un pantallazo con el primer reclamo efectuado en la página web de Lan Tam de fecha 11/11/14.

2.-Set de 10 mails, recibido de Lan de distintos ejecutivos.

3.- Set de 4 estados de cuentas de tarjeta de crédito Mastercard, el primero en que figuraría la compra de los 60.000 kms, donde se manifestaría que la compra no ha sido normalizada.

4.- Carta emitida por Lan Tam con fecha 12/12/14, donde toman conocimiento de lo ocurrido, informándole de solución lo que dice no ocurrió.

163/into rfe  
7hs

5.- Fuap, de Sernac de fecha 29/12/2014.

6.- Respuesta de Lan Tam Sernac.

7.-Cartola telefónica de VTR, en la que figurarían los llamados que realizó a la línea 6005262000 de Lan Tam.

En audiencia incorporó con citación:

8.- Informe de atención Psicológica.

9.- Informe médico de reumatólogo.

10.- Estado de cuentas de cuentas impagas Corpbanca.

11.- Dos informes de radiología.

12.- Copias de bonos de atención kinesiológica.

13.- Diversos resultados de exámenes de sangre de Red Salud UC Sgto.

Testimonial:

Declaró doña **Patricia Campos Luengo**, **Carla Bahamondes Bruna** y doña **Mery Cortes Ortiz**, quienes legalmente juramentados expusieron (en lo atinente, fs. 59 y 60);

La primera: Señaló ser vecina de la denunciante, y saber que compró unos pasajes en la empresa Lan Tam, mediante su tarjeta de crédito Master Card, Banco Santander a una suma de \$361.800 en tres cuotas, siendo del caso que le cobran la suma en sólo una, lo que le irrogó diversos problemas.

La segunda: al igual que la anterior indicó conocer a la denunciante toda vez que la misma es hermana de una compañera de trabajo, señaló haberse encontrado con la denunciante, llorando momento en que le pregunto qué le sucedía, respondiéndole que estaba mal por cuanto había comprado unos kilómetros Lanpass a un precio de \$600.000 aproximadamente cuales había sacado en tres cuotas pero que la empresa le cobró todo de una, reclamando el problema no obtuvo solución.

La tercera: Señaló conocer a la denunciante por cuanto sus maridos son compañeros de trabajo y "en un evento de la empresa, la vio maluca" (sic), y le pregunto qué le sucedida, oportunidad en que le contó el problema cual en definitiva era que había comprado 60 kms Lanpass en tres cuotas y la empresa no lo respetó, cobrando todo en una cuota, entre otros antecedentes.

CUARTO: Que el Sernac, allegó con citación al debate:

-La impresión del expediente digital de mediación N° R2014118246

QUINTO. Que a su vez la parte denunciada demandada, se valió de prueba:

→

164/cita A  
junio

Instrumental con citación, consistente en:

1º.- Respuesta de don Rodrigo Santander Marin, enviada a doña Anita Soto de fecha 12/010/2015

2º.- Copia del correo electrónico donde se informa la regularización de la cuota de fecha 10 de Febrero.

Diligencias:

Solicitó oficio a Transbank, de la Ciudad de Santiago y La Serena a fin de que informasen al Tribunal sobre los antecedentes de compra de la denunciante de fecha 08/10/2014, respecto de la materia de discordia. Especialmente para que informase si la compra se efectuó en cuotas o no.

El tribunal accediendo a la diligencia, esta **rola evacuada** por Banco Santander a fojas 137, en donde se indica " la compra realizada con la tarjeta Mastercard fue realizada en cuotas, no registra reformulación de cuotas entre los periodos Diciembre de 2014 a Febrero de 2015". A fojas 139, evacúa oficio Transbank.

**SEXTO:** Que conforme los antecedentes, el centro del debate radica principalmente en el hecho consistente en el cobro, mediante una sola cuota, que habría realizado la denunciada, en razón de la compra de 60.000 kilómetros Lanpass, que habría realizado la parte denunciante el día 08/10/2014, en razón de una promoción especial a través página web de la empresa denunciada por un total de \$ 361.800, compra que según da cuenta el libelo de fojas una, habría sido pactada en 3 cuotas precio contado, a través de la tarjeta de crédito Mastercard, Banco Santander de la denunciante.

✓ **SEPTIMO:** Que conforme lo indicado en el considerando anterior la denunciante ha denunciado ante este Tribunal, violación de los Art, 3 12 y 23 de la Ley 19.496, toda vez que imputa negligencia de parte de la empresa denunciada por cuanto no habría cumplido con las cuotas originalmente pactadas generándole un menoscabo que pide le sea indemnizado. Ahora bien, expuso en su acción infraccional haber reclamado reiteradamente la situación ocurrida a fin de encontrar una solución a su problema obteniendo en definitiva sólo respuestas que no se hacían cargo de otorgarle una solución definitiva. En tanto que la denunciada, pidió el rechazo de la pretensión, sosteniendo (en definitiva), que no ha vulnerado la Ley de marras, y que la denunciante ha debido reclamar al sistema de Transbank o a su Banco, no empecándole responsabilidad en los hechos denunciados, indicando además que debían ser probados conforme su lata argumentación defensiva.

**OCTAVO:** Que con el mérito de los antecedentes probatorios, resulta un hecho pacifico la operación de compra de kilómetros Lanpass, lo que se ha reconocido expresamente por la denunciada en su libelo de fojas 62, en donde en definitiva controvierte el procedimiento de compra en cuotas efectuado por la denunciante, indicando que



167/570 + 4  
7 años

conforme los reiterados reclamos de la misma se accedió finalmente a dividir el pago en tres cuotas precio contado lo que debió haberse reflejado en el mes de Enero y Febrero de 2015, no violándose normas a la Ley del Consumidor.

**NOVENO:** Que sin perjuicio de la abultada prueba instrumental allegada por la denunciante, cual se analizará en lo sucesivo, resulta ser de especial importancia la información otorgada por el Banco Santander y la empresa Transbank, a solicitud de la denunciada conforme se expuso en el considerando quinto de este fallo, en donde se informó por las requeridas; Banco Santander fs. 137, que *"la compra realizada con la tarjeta Mastercard fue realizada en cuotas, no registra reformulación de cuotas entre los periodos Diciembre de 2014 a Febrero de 2015"*. En tanto que a fojas 139, Transbank informó en lo sustantivo *"considerando la información requerida y el tiempo transcurrido, informamos que el Banco emisor también la puede otorgar"*. Respuestas que conforme su tenor, desvirtúan abiertamente lo sostenido por la denunciada a fs. 63 en donde expuso *"será la denunciante quien deberá demostrar que efectuó su compra en tres cuotas, como ella lo afirma, sin que la denuncia pueda prosperar en caso contrario"* (sic).

**DECIMO:** Que conforme lo expuesto en el considerando que antecedente, se tiene por probado el hecho de que efectivamente la denunciante compró los kilómetros Lanpass mediante cuotas, que en definitiva no fueron respetadas, pero que sí ingresaron líquidamente al patrimonio de la denunciada, quien deberá en caso de considerarlo procedente repetir en contra de quien estime responsable. Ahora bien, conforme los documentos allegados desde fojas 22 no objetados, se obtiene certeza que la suma de \$361.800 fue cobrada por Lan.com el día 08 de Noviembre, sin establecimiento de cuotas lo que en relación a lo expuesto en el considerando noveno dan sustento a las imputaciones denunciadas.

**DECIMO PRIMERO:** Que a través del resto de la extensa prueba instrumental allegada desde fojas 11, a 45, y la testimonial conteste, la denunciante ha logrado acreditar y dar sustento a sus aseveraciones, formando así la convicción en este Tribunal que efectivamente reclamó y trató de obtener una solución adecuada conforme a su problemática, la que en definitiva no le fue otorgada, obteniendo diferentes tipos de respuestas evasivas que sólo denotan negligencia del proveedor al tenor de lo preceptuado en el Art. 3 letra b) en relación al Art.12, de la Ley de marras, toda vez que, no se respetó la forma en que la denunciante compró los kilómetros tantas veces mencionados, no se respetaron los términos convenidos al momento de la compra, no se otorgó una información veraz y oportuna en relación a los reclamos generados por la denunciante, y la denunciada recibió íntegramente la suma en un solo pago, perjudicando evidentemente a la persona de la denunciante por la negligencia observada, lo que configura infracción del Art. 23 de la Ley 19.496. Así las cosas esta Juez dará lugar a la acción infraccional por configurarse las vulneraciones normativas de los artículos aludidos.

166/into 1 to 12)

**DECIMO SEGUNDO:** Que habiéndose acreditado las infracciones, resta ahora dilucidar la procedencia de la acción civil, mediante la cual la demandante ha solicitado se le indemnice, el daño emergente en la suma de \$241.200, correspondientes al equivalente de dos cuotas que debieron cobrarse en Noviembre y Diciembre y no en Octubre como expuso ocurrió, más \$162.550, por concepto de intereses varios por cuotas bancarias y casas comerciales que no pudo pagar; \$150.000, equivalentes a los costos de bencina, teléfono, taxi pasajes a Santiago etc., más \$835.093 correspondiente a gastos de Psicólogo, médicos especialistas etc. Pidió también la indemnización del daño moral que expuso habersele generado con ocasión de los hechos denunciados impetrando una indemnización de \$2.500.000 al respecto según sus latos argumentos.

**DECIMO TERCERO:** Que conforme el mérito de los antecedentes, se dará lugar a indemnizar el daño emergente en la suma que se expondrá, y además se accederá a dar lugar a una indemnización por daño moral, toda vez que la demandante ha logrado acreditar el malestar generado con ocasión de solicitudes reiteradas e infructuosas con la demandada, debiendo incluso recurrir ante esta sede Judicial a fin de lograr obtener lo que en derecho estima corresponderle. Así las cosas inoficioso resulta formular mayores consideraciones, y analizar detalladamente el resto de la prueba toda vez que los antecedentes aportados y considerados de la carpeta judicial *Sub judice*, resultan suficientes para resolver.

**DECIMO CUARTO:** Que no se acogerán las demás sumas por concepto de daño emergente por no haberse acreditado.

Y en virtud de lo expuesto y de lo que prescriben los artículos 1, 2, 3, 12, 23, 24, 50C, 50D de la 19.496, artículos 1, 2, 7, 14 a 19 de la Ley 18.287 y lo relacionado del Código Civil y de Procedimiento Civil,

**SE DECLARA:**

**En cuanto a la objeción de documentos:**

I.- Que no ha lugar a la objeción de documentos, sin costas.

**En lo infraccional:**

II.-Que **SE ACOGE**, la denuncia de fojas 1 y siguientes, deducida por doña **NEILA FABIOLA AREYUNA BOLADOS**, y **SE CONDENA** al proveedor "**LAN TAM AIRLINE GROUP S.A**", representada por quien corresponda, al pago de una multa en beneficio Municipal de 5 UTM, por haberse acreditado las infracciones, a los artículos 12 y 23 de la Ley del ramo.

**En lo civil:**

167/cto Hto  
J Sub

III.- Que **SE ACOGE**, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por doña **NEILA FABIOLA AREYUNA BOLADOS**, y **SE CONDENA** al proveedor "**LAN TAM AIRLINE GROUP S.A**", representada por quien corresponda, a pagar a título de indemnización de perjuicios la suma única de **\$441.000.-**, de los cuales **\$241.200** corresponden a indemnización de daño emergente y **\$200.000.-** a daño moral.

IV.- Que la suma anterior deberá pagarse debidamente reajustada desde el momento en que el presente fallo quede ejecutoriado hasta su pago efectivo, con intereses, conforme la variación experimentada por el Índice de Precios del Consumidor.

V.- Que **se condena en costas** a la parte demandada.

**NOTIFÍQUESE, ANÓTESE, COMUNIQUESE AL SERNAC Y OPORTUNAMENTE ARCHÍVESE.**

Rol N° 1270-2015.

DICTADA por doña **MARCELA MUÑOZ CASTILLO** Juez Titular del 1° Juzgado de Policía Local de La Serena.

AUTORIZA doña **NATACHA VEGA CORTES**, Secretaria Letrada Titular.



La Serena, veintinueve de agosto de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de los considerandos décimo tercero y décimo cuarto, que se eliminan:

**Y SE TIENEN EN SU LUGAR, Y ADEMAS, PRESENTE:**

1° Que en lo que respecta al daño emergente otorgado, correspondientes al valor de las dos cuotas restantes en que se habría pactado la compra, y que de acuerdo al mérito de los antecedentes, fueron cobradas conjuntamente con la primera cuota el día 22 de octubre de 2014, como da cuenta el estado de cuenta rolante a fojas 23, y que ascienden a la suma de \$ 241.200, resulta improcedente, dado que dicho valor corresponde a una compra efectivamente realizada por la demandante, y que además del mérito de los documentos que rolan desde fojas 143 a 151, acompañados por dicha parte, fueron regularizados y cobrados con posterioridad en las 3 cuotas requeridas, por lo que su otorgamiento carece de causa, y conduce a su rechazo.

2° Que en lo que respecta a los demás montos en que se sustentó la indemnización por este ítem, la falta de precisión en relación a los rubros demandados, y consecuentemente, la ausencia de prueba en tal sentido, permite concluir que en el caso sub-lite, dichos conceptos deben ser rechazados.

3° Que por otra parte, en lo que concierne al daño moral demandado, estos sentenciadores concluyen que el hecho que ha motivado la presente acción infraccional, y que ha resultado suficientemente acreditado en autos, provocó evidentemente respecto a la demandante, aflicción, molestia, angustia y desazón, quien debió soportar durante varios meses la derivación constante y reiterada a distintos ejecutivos y personal de la denunciada, quienes no fueron capaces de dar una solución oportuna y eficiente a su requerimiento, que resulta reflejado con la multiplicidad de llamadas que debió efectuar la actora, y que da cuenta el documento de fojas 38 a 40, además de los restantes antecedentes probatorios, analizados en la sentencia en los considerandos tercero, cuarto y quinto, lo cual hace necesario elevar prudencialmente el monto otorgado por tal concepto, en los términos que se dirá en lo resolutivo.

Por lo anterior, y de conformidad al mérito de los antecedentes, y lo dispuesto en los artículos 32 de la Ley 18.287 y 186, 223 y 227 del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA** la sentencia apelada de fecha veintitrés de marzo de dos mil dieciséis, escrita de fojas 157 a 167, en la parte que acogió la demanda por concepto de daño emergente, y en su lugar se declara, que se rechaza el referido rubro.

Que asimismo, **SE CONFIRMA** la referida sentencia en lo que respecta al daño moral, **CON DECLARACION** que se otorga a la parte demandante por dicho concepto, la suma de trescientos mil pesos (\$ 300.000), confirmándose en lo demás apelado.

Cada parte se hará cargo de las costas generadas en esta instancia.

Regístrese y devuélvase.

N° Policía Local-89-2016.



01538414416347