

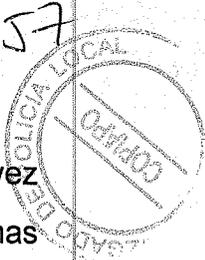
f. cunto país 15/6



Copiapó, diez de diciembre de dos mil dieciocho.

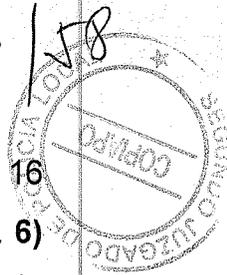
VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que en lo principal de la presentación de fojas 1 rola denuncia infraccional presentada por doña **LILIANNE CAROLINE PULGAR RODRÍGUEZ**, cédula de identidad N° 14.115.204-1, domiciliada en calle Juan Sierralta N° 681, de esta ciudad, en contra de "**LATAM AIRLINES**", representada por don **CARLOS MENCIO**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se ignora, domiciliados en esta ciudad, en calle Colipi N° 484 local H 102, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia que con fecha 10 de julio de 2018 realizaron un viaje desde Santiago de Chile hasta Rio de Janeiro para 4 personas, 2 adultos y 2 niñas, bajo el código reserva aérea ZKZRAJ de la empresa LATAM AIRLINES, vuelo N LA 773 pasajeros Lilianne Pulgar Rodríguez cedula de identidad N° 14.115.204-1, Roberto Batista cédula de identidad N° 14.676.663-3, Gianella Batista Pelegrini cedula de identidad N° 22.230.348-6 y Agustina Peralta Pulgar cedula de identidad N° 22.600.927-2, pasajes pagados a crédito con tarjeta C,R VISA por un total de \$ 1.925.237 en 6 cuotas, el que contemplaba pasaje ida y regreso, además de hotel por 6 noches "HOTEL ASTORIA COPACABANA", en Rio de Janeiro. El día 10 de julio de 2018 señala que llegaron los 4 pasajeros al counter de LATAM siendo embarcados sin problema alguno, sin embargo al llegar a Rio de Janeiro, Brasil, Policía Internacional les señala que su pareja ROBERTO BATISTA fue declarado inadmisibles (sic) de ingreso al país por ser ciudadano norteamericano y no contar con VISA de turista, por lo tanto mal embarcado por personal de LATAM quienes debieron negar el embarque por no contar con VISA de turista (sic). Agrega que los otros tres pasajeros fueron ingresados al país como lo comprueba el timbre en el pasaporte, sin embargo, personal de LATAM decidió devolver al grupo completo al país de origen, sin considerar que el resto de los pasajeros no tenían imposibilidad de quedarse. Los argumentos de personal de LATAM en Brasil fueron que el pasajero ROBERTO BATISTA fue mal embarcado y que mejor era

f. ante y sueti / 57



que regresaran los 4 pasajeros para que LATAM en Chile los embarcara una vez solucionado el problema con la VISA, indicándoseles que no tendrían problemas de regresar los 4 juntos. Sostiene que al llegar a Chile, se acercaron al counter de LATAM, específicamente a hablar con FLAVIA ARRUE quien no mostró solución alguna, argumentando que los 3 pasajeros que no habrían tenido problemas para su ingreso, debían haber continuado en Brasil y que solo debería haber regresado quien fue declarado inadmisibile y que además, los reclamos se estampaban vía web, el que asegura, realizó con fecha 11 de julio, bajo el N° 10673216. Que funda su acción en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **LATAM AIRLINES**, representada legalmente por don **CARLOS MENCIO**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en esta ciudad en calle Colipí N° 484 local H 102 de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 4.225.237, que desglosa de la siguiente manera: a) \$ 2.725.237 por concepto de daño directo, constituido por el valor de los pasajes y hotel en Brasil y la suma de \$ 800.000 por concepto de hotel y comida por 6 días en Santiago; y b) \$ 1.500.000 por daño moral, por la pérdida de oportunidad de pasar vacaciones por primera vez toda la familia, el trauma y la tristeza de los niños, quienes recibieron un trato indigno en Brasil y la falta de empatía por personal en Chile ya que llegamos en la noche sin tener donde estar. Acompaña por el segundo otrosí de su libelo documentos consistentes en: a) Pasajes; b) Folletería de LATAM, por mal embarque (sic); c) Carta de respuesta y; d) Correo electrónico de reclamo. En el tercer otrosí solicita tener presente al Tribunal que comparece personalmente en la presente causa, sin patrocinio de abogado habilitado. En el cuarto otrosí solicita se designe receptor ad hoc. 2) A fojas 6 rola resolución del Tribunal ordenando se acompañe la totalidad de la documentación signada en el Segundo Otrosí de la presentación de fojas 1 y aclarar en contra de quien se dirige la demanda civil de indemnización de perjuicios. 3) De fojas 8 a 14 rolan los documentos señalados en el Segundo Otrosí de la presentación de fojas 1. 4) A fojas 15 rola presentación de la

f - empuente, pedo / 58



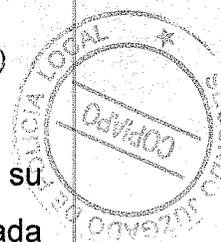
denunciante y demandante civil cumpliendo lo ordenado a fojas 6. 5) A fojas 16 rola resolución del Tribunal acogiendo la denuncia infraccional y demanda civil. 6) A fojas 20 rola estampado receptorial notificando a la denunciada y demandada civil. 7) A fojas 22 rola mandato judicial de LATAM Airlines Group S.A. a don RAÚL SOTO PAREDES y otros. 8) A fojas 28 rola presentación de la denunciada quien en lo Principal contesta denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios señalando en primer lugar que la actora interpuso la denuncia y demanda civil por sí y no por terceras personas y no en representación del señor ROBERTO BATISTA, por lo que cualquier hecho que diga relación con la imposibilidad de ingreso a Brasil del señor BATISTA no es materia de estos autos. En segundo lugar hace presente que la denuncia y demandan civil tendría una evidente contradicción al señalar la actora textualmente que "LATAM, decide devolver al grupo completo" y luego afirma que "el pasajero BATISTA fue mal embarcado y que era mejor regresar los 4 pasajeros para que LATAM en Chile nos embarcara una vez solucionado el problema de la visa", para concluir que en Chile se les señaló que la actora había ingresado legalmente a Brasil por lo que debería haber permanecido en dicho país. Luego, la denunciada se limita a definir el contrato de transporte aéreo en el artículo 126 del Código Aeronáutico, señalando como elementos de la esencia de éste la obligación del transportador de transportar personas y del pasajero el pagar por ésta la tarifa definida. Agrega que existirían por otras obligaciones que podrían definirse como de la esencia del contrato una de las cuales – señala la denunciada – y referidas al transporte internacional, sería contar con las autorizaciones de ingreso a los respectivos países, ya que asegura que es completamente sabido (sic) que los países son autónomos y soberanos en relación con la documentación de ingreso exigibles a los ciudadanos de otros países. Por ello – señala – conforme a las disposiciones de Brasil los ciudadanos norteamericanos requieren de visa para ingresar a Brasil, mismo requisito que impone Estados Unidos para los ciudadanos brasileiros. En la misma presentación hace referencia al contrato de transporte aéreo, específicamente en la clausula 2.12 que señala "es de exclusiva responsabilidad del pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que

f - encuesta | marzo | 59



impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, de tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle al transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque que sufra el pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de éste último de la obligación anterior. El Transportador negará el embarque a aquellos pasajeros que no presenten la documentación necesaria o cuya identidad no corresponda con la indicada en la tarjeta de embarque o boarding pass, sin ulterior responsabilidad para el transportador. El transportador no será responsable por cualquier información o ayuda brindada a un pasajero por cualquier agente, empleado o representante de la línea aérea o por terceros en relación a la obtención de dichos documentos y/o el cumplimiento de las leyes o regulaciones aplicables”, por lo que señala que en razón de dichas estipulaciones, constituiría una obligación de cada pasajero informarse adecuadamente y contra con la documentación migratoria requerida para viajar a su destino no siendo responsabilidad de LATAM la falta o errores de no embarcar un pasajero por no contar con esa documentación. Agrega que la última autoridad en la materia es el oficial de inmigración del respectivo país, quien tendría potestad para permitir o rechazar un ingreso de una persona a un país, aun cuando cuente con la documentación que la habilite para ingresar. Por ello indica que no se estaría solo frente a una obligación del señor BATISTA sino que adicionalmente él no interpuso denuncia alguna contra LATAM. En cuanto a las razones por las cuales la actora decidió volver a Chile, señala que la actora reconoció que ingresó legamente a Brasil, siendo lo anterior de especial relevancia por cuanto cuando un pasajero ingresa a un país, la línea aérea no tendría injerencia sobre el ingreso, pero si al pasajero no se le permite el ingreso al país – por la razón que fuere – la línea aérea debe transportarlo a su país de origen. La actora – señala la denunciada – si fue autorizada para ingresar a Brasil, no así el señor BATISTA, por lo que niega absolutamente que LATAM la haya obligado a regresar al país, sino que más bien indica que fue la actora quien solicitó retornar a Chile con el señor BATISTA y LATAM accedió, aun cuando no tenía obligación. En cuanto a los perjuicios demandados sostiene que deberá ser rechazada en

fn - presente / bp



todas sus partes, ya que no se presentarían los requisitos legales que habiliten su interposición y además tomando en consideración que la actora fue autorizada para ingresar a Brasil e incluso su pasaporte fue timbrado con dicha autorización, por lo que la decisión de no permanecer en Brasil habría sido voluntariamente de ella, en razón que a su pareja no se le permitió el ingreso. Agrega que insólitamente la actora demanda el gasto de los pasajes aéreos, no obstante que LATAM la transportó a su destino y accedió a regresarla en una fecha anterior a la de su pasaje. Sostiene que en razón de los gastos que demanda por permanencia en Santiago, se trataría de un ítem que no se entiende, ya que es un hecho que no siquiera se mencionaría en la demanda por lo que se estaría frente a una pretensión que no es materia del juicio. Por el Primer Otrosí, acompaña escritura pública en la que consta su personería para actuar en representación de LATAM y por el Segundo Otrosí pide tener presente que en su calidad de abogada asume personalmente el patrocinio de la presente causa. 8) A fojas 34 rola reclamo R2018C2345198 de fecha 26 de julio de 2018. 9) A fojas 35 rola Historical VCR de los 4 integrantes. 10) A fojas 40 rola copia de condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje. 11) De fojas 46 a 49 rolan copias de pasaporte de la actora doña LILIANNE PULGAR RODRÍGUEZ. 12) De fojas 50 a 52 rolan copias de pasaporte de doña AGUSTINA PERALTA PULGAR. 13) A fojas 53 rola comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de ambas partes. 14) A fojas 55 rola certificado de la Sra. Secretaria del Tribunal, dando cuenta que no existen diligencias pendientes en la causa.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL.

PRIMERO: Que en lo principal de la presentación de fojas 1 rola denuncia infraccional presentada por doña **LILIANNE CAROLINE PULGAR RODRÍGUEZ**, cédula de identidad N° 14.115.204-1, domiciliada en calle Juan Sierralta N° 681, de esta ciudad, en contra de "**LATAM AIRLINES**", representada por don **CARLOS MENCIO**, cuya cédula nacional de identidad y profesión u oficio se

fr. presente y sus/bj



ignora, domiciliados en esta ciudad, en calle Colipí N° 484 local H 102, de esta ciudad, por haber incurrido en actuaciones que constituyen abierta infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Narra como fundamento de la denuncia que con fecha 10 de julio de 2018 realizaron un viaje desde Santiago de Chile hasta Rio de Janeiro para 4 personas, 2 adultos y 2 niñas, bajo el código reserva aérea ZKZRAJ de la empresa LATAM AIRLINES, vuelo N LA 773 pasajeros Lilianne Pulgar Rodríguez cedula de identidad N° 14.115.204-1, Roberto Batista cédula de identidad N° 14.676.663-3, Gianella Batista Pelegrini cedula de identidad N° 22.230.348-6 y Agustina Peralta Pulgar cedula de identidad N° 22.600.927-2, pasajes pagados a crédito con tarjeta C,R VISA por un total de \$ 1.925.237 en 6 cuotas, el que contemplaba pasaje ida y regreso, además de hotel por 6 noches "HOTEL ASTORIA COPACABANA", en Rio de Janeiro. El día 10 de julio de 2018 señala que llegaron los 4 pasajeros al counter de LATAM siendo embarcados sin problema alguno, sin embargo al llegar a Rio de Janeiro, Brasil, Policía Internacional les señala que su pareja ROBERTO BATISTA fue declarado inadmisibles (sic) de ingreso al país por ser ciudadano norteamericano y no contar con VISA de turista, por lo tanto mal embarcado por personal de LATAM quienes debieron negar el embarque por no contar con VISA de turista (sic). Agrega que los otros tres pasajeros fueron ingresados al país como lo comprueba el timbre en el pasaporte, sin embargo, personal de LATAM decidió devolver al grupo completo al país de origen, sin considerar que el resto de los pasajeros no tenían imposibilidad de quedarse. Los argumentos de personal de LATAM en Brasil fueron que el pasajero ROBERTO BATISTA fue mal embarcado y que mejor era que regresaran los 4 pasajeros para que LATAM en Chile los embarcara una vez solucionado el problema con la VISA, indicándoseles que no tendrían problemas de regresar los 4 juntos. Sostiene que al llegar a Chile, se acercaron al counter de LATAM, específicamente a hablar con FLAVIA ARRUE quien no mostró solución alguna, argumentando que los 3 pasajeros que no habrían tenido problemas para su ingreso, debían haber continuado en Brasil y que solo debería haber regresado quien fue declarado inadmisibles y que además, los reclamos se estampaban vía

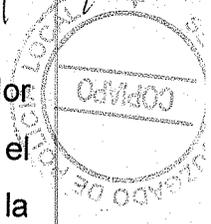
f. - Presente 10/02/02

web, el que asegura, realizó con fecha 11 de julio, bajo el N° 10673216. Que funda su acción en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.



SEGUNDO: Que la denunciada en lo Principal contesta denuncia infraccional señalando en primer lugar que la actora interpuso la denuncia y demanda civil por sí y no por terceras personas y no en representación del señor ROBERTO BATISTA, por lo que cualquier hecho que diga relación con la imposibilidad de ingreso a Brasil del señor BATISTA no es materia de estos autos. En segundo lugar hace presente que la denuncia y demandan civil tendría una evidente contradicción al señalar la actora textualmente que "LATAM, decide devolver al grupo completo" y luego afirma que "el pasajero BATISTA fue mal embarcado y que era mejor regresar los 4 pasajeros para que LATAM en Chile nos embarcara una vez solucionado el problema de la visa", para concluir que en Chile se les señaló que la actora había ingresado legalmente a Brasil por lo que debería haber permanecido en dicho país. Luego, la denunciada se limita a definir el contrato de transporte aéreo en el artículo 126 del Código Aeronáutico, señalando como elementos de la esencia de éste la obligación del transportador de transportar personas y del pasajero el pagar por ésta la tarifa definida. Agrega que existirían por otras obligaciones que podrían definirse como de la esencia del contrato una de las cuales – señala la denunciada – y referidas al transporte internacional, sería contar con las autorizaciones de ingreso a los respectivos países, ya que asegura que es completamente sabido (sic) que los países son autónomos y soberanos en relación con la documentación de ingreso exigibles a los ciudadanos de otros países. Por ello – señala – conforme a las disposiciones de Brasil los ciudadanos norteamericanos requieren de visa para ingresar a Brasil, mismo requisito que impone Estados Unidos para los ciudadanos brasileiros. En la misma presentación hace referencia al contrato de transporte aéreo, específicamente en la cláusula 2.12 que señala "es de exclusiva responsabilidad del pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar que impone cualquier autoridad y deberá presentar los documentos de identificación, de salida, de transito, entrada, visas y

f. resueto | 12/16/63



demás exigidos dependiendo del lugar de destino, sin caberle al transportador responsabilidad alguna por los atrasos o negativas de embarque que sufra el pasajero asociados o derivados del incumplimiento por parte de éste último de la obligación anterior. El Transportador negará el embarque a aquellos pasajeros que no presenten la documentación necesaria o cuya identidad no corresponda con la indicada en la tarjeta de embarque o boarding pass, sin ulterior responsabilidad para el transportador. El transportador no será responsable por cualquier información o ayuda brindada a un pasajero por cualquier agente, empleado o representante de la línea aérea o por terceros en relación a la obtención de dichos documentos y/o el cumplimiento de las leyes o regulaciones aplicables”, por lo que señala que en razón de dichas estipulaciones, constituiría una obligación de cada pasajero informarse adecuadamente y contra con la documentación migratoria requerida para viajar a su destino no siendo responsabilidad de LATAM la falta o errores de no embarcar un pasajero por no contar con esa documentación. Agrega que la última autoridad en la materia es el oficial de inmigración del respectivo país, quien tendría potestad para permitir o rechazar un ingreso de una persona a un país, aun cuando cuente con la documentación que la habilite para ingresar. Por ello indica que no se estaría solo frente a una obligación del señor BATISTA sino que adicionalmente él no interpuso denuncia alguna contra LATAM. En cuanto a las razones por las cuales la actora decidió volver a Chile, señala que la actora reconoció que ingresó legamente a Brasil, siendo lo anterior de especial relevancia por cuanto cuando un pasajero ingresa a un país, la línea aérea no tendría injerencia sobre el ingreso, pero si al pasajero no se le permite el ingreso al país – por la razón que fuere – la línea aérea debe transportarlo a su país de origen. La actora – señala la denunciada – si fue autorizada para ingresar a Brasil, no así el señor BATISTA, por lo que niega absolutamente que LATAM la haya obligado a regresar al país, sino que más bien indica que fue la actora quien solicitó retornar a Chile con el señor BATISTA y LATAM accedió, aun cuando no tenía obligación.

f. presente y cuatro/bf



TERCERO: Que para acreditar sus dichos, la parte denunciante acompañó documentos que rolan de fojas 8 a 15 consistentes en **a)** Pasajes; **b)** Folletería de LATAM, por mal embarque (sic); **c)** Carta de respuesta; **d)** Correo electrónico de reclamo y documento que rola a fojas 34 consistente en reclamo a SERNAC de fecha 26 de junio de 2018. Además exhibió los pasaportes de ella y de su hija, los que fueron fotocopiados y agregados a la causa de fojas 46 a 52.

CUARTO: Que la parte denunciada acompañó documentos consistentes en **a)** Contrato de transporte aéreo de LATAM; y **b)** Dos historical VCR de los 4 pasajes de la denunciante y acompañantes.

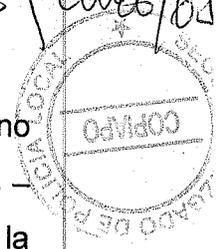
QUINTO: Que las partes no rindieron prueba testimonial.

SEXTO: Que, previamente se debe verificar si se da en la especie la relación entre consumidor y proveedor, de aquella establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente en su artículo 1, siendo afirmativo, siendo aplicables por tanto la normativa allí establecida, resultando por tanto forzoso determinar si efectivamente la denunciada ha incurrido en infracción a dicho cuerpo legal, específicamente a los artículos 3 letra e), 12 y 23.

OCTAVO: Que de acuerdo a lo prescrito en el artículo 14 de la Ley N° 18.287 que establece Procedimientos ante los Juzgados de Policía Local, necesariamente se deberá fallar conforme a las normas establecidas para la sana crítica, debiendo expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime.

NOVENO: Que la naturaleza del contrato de transporte que rola a fojas 40 y siguientes es de aquellos reconocidos como de adhesión, esto es, que las cláusulas del mismo no son convenidas por las partes sino solo por una de ellas – en este caso LAN – debiendo la denunciante solo adherirse al mismo, aceptando

f. Resente / Curo / 03



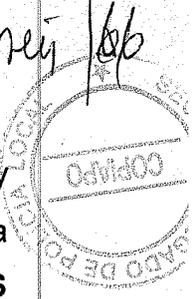
el contrato en su totalidad, lo que ocurrió en la especie. Que sin embargo, no puede pretenderse por la denunciada dejar al arbitrio de una sola de las partes – en este caso la denunciante – informarse, obtener y cumplir con lo señalado en la clausula 2.12, y más aun al disponer que “ el transportador no será responsable por cualquier información o ayuda brindada a un pasajero por cualquier agente, empleado o representante de la línea aérea o por terceros en relación a la obtención de dichos documentos y/o el cumplimiento de las leyes o regulaciones aplicables”, lo que hace suponer que la denunciada no podría responder en caso alguno frente a infracciones que pudiere cometer tanto ella, como los agentes o representantes de líneas aéreas, dejando en la absoluta indefensión a los consumidores y además considerando que son los proveedores quienes deben en razón de su profesionalidad tener toda la información que sea pertinente para traspararla a los consumidores y éstos puedan elegir y contratar de manera informada.

DECIMO: Que en cuanto a la alegación de la denunciante que los 3 integrantes de su grupo familiar fueron ingresados a Brasil, pero al declararse inadmisibile al señor BATISTA fueron devueltos todos los integrantes de su grupo familiar, no se encuentra en la causa antecedente alguno que permita a este Tribunal acoger lo señalado por la denunciada, en orden a que fue la actora quien habría solicitado el retorno de todo el grupo familiar a Chile, por lo que será rechazada también dicha alegación.

UNDÉCIMO: Que por ello, y atendida la circunstancia de que la actora ni las menores de edad que la acompañaban tenían problema alguno para permanecer en Brasil y fueron igualmente devueltas sin razón y justificación alguna, es que la denunciada será condenada como se indicará.

II. EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

fn - presente y rey / bb



DECIMOPRIMERO: Que la parte denunciante por el primer otrosí del libelo y fundado en los mismos hechos que argumenta en la denuncia, demanda civilmente a **LATAM AIRLINES**, representada legalmente por don **CARLOS MENCIO**, cuyo RUT y profesión u oficio desconoce, domiciliados en esta ciudad en calle Colipí N° 484 local H 102 de esta ciudad, solicitando se condene a ésta al pago de una indemnización de \$ 4.225.237, que desglosa de la siguiente manera: a) \$ 2.725.237 por concepto de daño directo, constituido por el valor de los pasajes y hotel en Brasil y la suma de \$ 800.000 por concepto de hotel y comida por 6 días en Santiago; y b) \$ 1.500.000 por daño moral, por la pérdida de oportunidad de pasar vacaciones por primera vez toda la familia, el trauma y la tristeza de los niños, quienes recibieron un trato indigno en Brasil y la falta de empatía por personal en Chile ya que llegaron en la noche sin tener donde estar.

DECIMOSEGUNDO: Que la demandada civil al contestar la demanda sostiene que deberá ser rechazada en todas sus partes, ya que no se presentarían los requisitos legales que habiliten su interposición y además tomando en consideración que la actora fue autorizada para ingresar a Brasil e incluso su pasaporte fue timbrado con dicha autorización, por lo que la decisión de no permanecer en Brasil habría sido voluntariamente de ella, en razón que a su pareja no se le permitió el ingreso. Agrega que insólitamente la actora demanda el gasto de los pasajes aéreos, no obstante que LATAM la transportó a su destino y accedió a regresarla en una fecha anterior a la de su pasaje. Sostiene que en razón de los gastos que demanda por permanencia en Santiago, se trataría de un ítem que no se entiende, ya que es un hecho que no siquiera se mencionaría en la demanda por lo que se estaría frente a una pretensión que no es materia del juicio.

DECIMOTERCERO: Que al haberse acogido la denuncia infraccional, será admitida la demanda civil, solo respecto del valor del paquete turístico y del daño moral, atendida la circunstancia especial que el grupo familiar lo constituirían dos menores de edad y además que se trataba de un viaje grupal que no pudo llevarse

f. Resuete y neti / bf



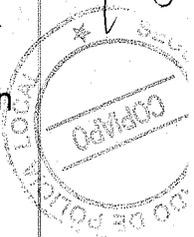
a cabo, debiendo ser devueltos inmediatamente, con la frustración y angustia que aquella situación debió haber generado. Sin embargo, no será acogida la demanda civil en cuanto a los gastos generados en la ciudad de Santiago, los que no fueron debidamente acreditados en autos.

Por estas consideraciones y apreciando los hechos y probanzas de acuerdo con las normas de la sana crítica establecida en el artículo 14° de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en relación con lo estipulado en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

SE RESUELVE:

1° Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesta en lo principal de fojas 1 por doña **LILIANNE PULGAR RODRÍGUEZ**, cédula nacional de identidad N° 14.115.204-1, domiciliada en calle Juan Sierralta N° 681, esta ciudad, en contra de **"LATAM AIRLINES"**, representada por don **CARLOS MENCIO**, ambos domiciliados en calle Colipí N° 484 local H 102, de esta ciudad, por haberse acreditado la comisión de la infracción denunciada, condenándose en consecuencia a esta última al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo, atendido el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre éste y los consumidores y la situación económica del infractor, ello, por haber cometido infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció el servicio, al ser devueltos los integrantes que no generaron problema alguno para poder ingresar y permanecer en Brasil, actuando con negligencia manifiesta, provocando perjuicios a la actora. Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días hábiles a contar de la fecha de notificación de esta sentencia, sufrirá el representante legal de la denunciada

f. presente 10/10/18



por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión, que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2° Que consecuentemente se acoge la demanda civil, condenándose a la demandada a pagar la suma de \$ 1.925.237 por concepto del paquete turístico que había contratado en Brasil, y además la suma de \$ 500.000 por concepto de daño moral.

3° Que cada parte pagará sus costas.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 7253.-/2018.-

Sentencia dictada por doña **MARÍA JOSÉ HURTADO KTEISHAT**, Juez (s) del Segundo Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **XIMENA OLIVARES ARAYA**, Secretaria (s).