



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL DE IQUIQUE

JOSE JOAQUIN PEREZ Nº 360 -FONO 57-2514746 - IQUIQUE

SECCION LEYES ESPECIALES

CORREO ELECTRONICO: juzgado2@municipioiquique.cl

Causa Rol 2021-3.746-L-25

f. 126 - ciento veintiseis

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ Nº 360 - IQUIQUE

Causa Rol Nº3746-2021-L-25

Iquique, a veintinueve de septiembre del año dos mil veintiuno.

VISTOS:

A fojas 03 y siguientes, rola querella por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores deducida por don **RENATO CARDENAS BENAVIDES**, empleado público, domiciliado en Playa El Águila 2278 departamento 1005 de Iquique, en contra de **SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A.**, representado por don **SERGIO PURCELL ROBINSON**, gerente general, ambos domiciliados en Avenida El Bosque Norte de Las Condes; por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. En el mismo acto deduce demanda civil por indemnización de perjuicios avaluando el daño emergente en \$3.996.519.- y el daño moral en la suma de \$5.000.000.-

A fojas 09 y siguientes, rola set de correos electrónicos de las cuentas reyedaza@gmail.com y claudia.rodriguez@cocha.cl.

A fojas 16, rola copia de Reclamo Administrativo Sernac NºR2020W4446173, de fecha 29 de octubre de 2020.

A fojas 18, rola copia de Solicitud para hacer uso de feriado de don Renato Cárdenas Benavides.

A fojas 34, rolan copias de Certificado emitido por Dr. Luis López Cabrera, respeto de Renata Cárdenas Daza.

A fojas 46, comparece don Renato Cárdenas Benavides, quien expone que en su calidad de querellante y demandante civil ratifica acción interpuesta.

A fojas 52, rola acta de Audiencia de Contestación, Conciliación y Prueba, con la asistencia del querellante y demandante civil, y de la parte querellada y demandada civil, representada por su apoderado, abogado, don Elías Urrutia Henríquez, quien acompaña escrito de contestación de querella y demanda civil de autos. **CONCILIACIÓN:** No se produce. **PRUEBA:** El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos: "1. Efectividad de los hechos denunciados; 2. Monto y Naturaleza del daño". **PRUEBA DOCUMENTAL:** La parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados anteriormente, la parte querellada y demandada civil viene en acompañar: **1.** Detalle de los servicios contratados; **2.** Set de correos electrónicos entre doña Yesenia Daza y doña Carolina Veliz; **3.** Correo electrónico

Expediente Rol Nº3746-2021-L-25

Página 1



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL DE IQUIQUE

JOSE JOAQUIN PEREZ Nº 360 -FONO 57-2514746 - IQUIQUE

SECCION LEYES ESPECIALES

CORREO ELECTRONICO: juzgado2@municipioiquique.cl

Causa Rol 2021-3.746-L-25

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ Nº 360 - IQUIQUE

de conformación de reserva; **4.** Correo electrónico de resumen de viaje; **5.** Set de certificados de asistencia de Travel Cocha Online; **6.** Copia de Vouchers de Traslado; **7.** Voucher del hotel enviado a Renato Cárdenas; **8.** Copia de Itinerario de vuelo; **9.** Cadena de correos electrónicos entre doña Yeniza Daza y doña Carolina Veliz, entre el 05 de octubre y el 07 de octubre de 2020. **PRUEBA TESTIMONIAL:** La parte querellada viene en presentar Yeniza Daza Bravo, cédula de identidad N°15.589.252-8, ejecutiva comercial, domiciliada en Playa El Águila N°2278 depto. 1005 de Iquique, quien responde a las preguntas de tacha que don Renato Cárdenas es su esposo y tiene el mismo domicilio que él. La parte querellada y demandada civil formula tacha a la testigo, la parte querellada y demandada civil evacua traslado, el Tribunal que la tacha se resolverá en definitiva; la testigo expone que compraron un paquete para viajar a República Dominicana, en noviembre de 2019, el día 29 reciben la conformación de la compra por parte de su ejecutiva doña Carolina Veliz, debido a la aparición del COVID en febrero consultan que pasaría con su paquete a lo que no había ninguna novedad, en marzo al estar cerradas las fronteras Carolina les da la opción del reagendar los pasajes, pagando un monto adicional a lo cual aceptaron, cambiando el viaje para noviembre del 2020; posteriormente en octubre del 2020 son contactados por Carolina quien indica que los pasajes han sido anulado y se reagendaría sin realizarles cobros extras por lo que lo que se aceptó el cambio para noviembre del 2021, pero se le explicó que el sistema no lo permitía establecer la nueva fecha por lo que debía contactarse en diciembre del 2020, en diciembre la ejecutiva se encontraba con licencia por lo que comenzó a realizar reclamos en las redes sociales y al call center, recién en marzo del 2021 la contacta una ejecutiva llamada Claudia y que le señala que puede reprogramar el viaje pero debe cancelar las diferencias que se produzcan, a lo que le responde vía correo que ya se habían comprometido que no cancelarían más, respondiendo que si no aceptaban el pago cancelarían su solicitud. Contrainterrogada responde que sí tuvo acceso a los correos enviados a don Renato Cárdenas, pero ninguno contenía un contrato puntual; no leyó que en las condiciones generales de los servicios hoteleros que la modificación con determinada anticipación podía tener como consecuencia diferencias tarifarias pues al comprar no sabían que pasaría con el tema del Covid por lo que no solicitaron cambio de fecha de vuelos y hoteles, en octubre la

Expediente Rol N°3746-2021-L-25

Página 2



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL DE IQUIQUE

JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 -FONO 57-2514746 - IQUIQUE

SECCION LEYES ESPECIALES

CORREO ELECTRONICO: juzgado2@municipioiquique.cl

Causa Rol 2021-3.746-L-25

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

empresa Cocha les anuló el paquete. **DILIGENCIAS:** La parte querellante y demandante solicita que se oficie al Juzgado de Policía Local de Las Condes, el Tribunal queda en resolver.

A fojas 124, el Tribunal provee no ha lugar a la diligencia solicitada y conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 18.287, causa en estado de fallo.

CONSIDERANDO:

I.- RESOLUCION DE CUESTIONES PREVIAS:

I.I EN CUANTO A LAS TACHAS DE LOS TESTIGOS:

PRIMERO: Que, en Audiencia de Comparendo de Estilo la parte querellada y demandada civil formuló en contra de doña Yeniza Daza Bravo, la tacha contemplada en el artículo 358 N°1 del C.P.C., toda vez que el legislador ha declarado como inadmisibles para prestar testimonio como testigos el cónyuge o la cónyuge.

La parte querellante y demandante civil evacuó el traslado conferido señalando que su contacto tomó contacto con los ejecutivos de Cocha para la compra y coordinación de los pasajes, basándose en la forma como administran los recursos familiares, además cuenta ella con un mandato general para hacer cualquier tipo de manifestación judicial y extrajudicial a su nombre.

SEGUNDO: Que, la tacha planteada por la parte querellante y demandante civil *se rechaza*, en atención a las respuestas dada por el testigo da cuenta de hechos que le ha correspondido conocer personalmente, y toda vez, que las valoraciones y apreciaciones del testimonio, es considerado de conformidad a las reglas de la sana crítica, este es privativo de esta sentenciadora y será analizado en armonía con otros elementos del proceso, según lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley N°18.287.

II. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

TERCERO: Que, a esta Magistratura le ha correspondido conocer querella infraccional deducida por don RENATO CARDENAS BENAVIDES, en contra de SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A., representado por don SERGIO PURCELL ROBINSON, ambos domiciliados en Avenida El Bosque Norte de Las Condes.

CUARTO: Que, la parte querellante señaló que con fecha 29 de noviembre del 2019 compró un paquete turístico All Inclusive a Republica Dominicana mediante

Expediente Rol N°3746-2021-L-25

Página 3



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL DE IQUIQUE

JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 -FONO 57-2514746 - IQUIQUE

SECCION LEYES ESPECIALES

CORREO ELECTRONICO: juzgado2@municipioiquique.cl

Causa Rol 2021-3.746-L-25

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

call center de Turismo Cocha S.A., siendo atendido por doña Carolina Veliz quien envió cotización de la estadía por ocho noches, traslado, seguros, vuelos, asistencia de viaje y alimentación para viajar el 25 de mayo del 2020, el cual fue pagado con cargo a la tarjeta de crédito en doce cuotas precio contado, al pasar los meses los medios de comunicación informan de la mortalidad y alcance del virus Covid-19, por lo que en febrero del 2020 su esposa contacta a su ejecutiva quien le señala que su compra no era reembolsable y aun no tenían ninguna novedad o información de las aerolíneas, a fines de abril del 2020 después de muchos correos y llamados telefónicos a Turismos Cocha deciden como familia no viajar en mayo del 2020 por lo que solicitaron la devolución del dinero, ante la negativa y la situación emocional que vivían como familia decidieron aceptar el ofrecimiento de cambio de fechas ofrecido por la ejecutiva debiendo costear la diferencia de tarifas de pasaje aéreo y hotel, reprogramando el vuelo para el 17 de noviembre de 2020; el 05 de octubre de 2020 les llega un correo de parte de doña Carolina Veliz informando que la aerolínea había cancelado el vuelo, pese a que las fronteras se encontraban abiertas y los hoteles funcionando con protocolos, al consultar por las opciones le informan que la reprogramación sería sin costo asociado y se realizaría en la misma el 2021 manteniendo la aerolínea y el hotel; en diciembre de 2020 se contacta con su esposa la supervisora de turismo Cocha S.A. doña Lilia Raggi quien la deriva a nueva ejecutiva doña Claudia Rodríguez la cual les solicita tener paciencia, ya que se encontraban contactando a los clientes afectados pero como intención de viajar era el 2021 no eran prioridad; en marzo del 2021 doña Claudia Rodríguez responde a los correos enviados señalando que se contactara con ellos el día 26 de marzo, llegado el día no tuvo novedades sino solo hasta el 09 de junio de 2021 cuando por correo electrónico les informan que los pasajes están reservados para el día 22 de noviembre y el 30 noviembre del 2021 agregando que debían confirmar dentro de 24 horas y pagar un adicional de \$188.000 mil pesos debido a las diferencias tarifarias y esperar la reserva del hotel para calcular otras diferencias que se generen, a lo que les señaló que no pagarían nada extra pues la anterior ejecutiva le había confirmado que el cambio tenía costo cero, obtuvo como respuesta que no podían garantizar que la reprogramación no tuviera costo alguno, indica que actualmente su solicitud fue cerrada por no cancelar los extras y que la



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL DE IQUIQUE

JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 -FONO 57-2514746 - IQUIQUE

SECCION LEYES ESPECIALES

CORREO ELECTRONICO: juzgado2@municipioiquique.cl

Causa Rol 2021-3.746-L-25

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

fs. 130 - ciento treinta

empresa pretende que sigan pagando por reprogramaciones que ellos no solicitaron habiendo ya pagado \$828.534.- extra al contrato inicial.

CUARTO: Que, la parte querellada infraccional contestó denuncia infraccional por escrito solicitando que sea desechada en todas sus partes en consideración a los siguientes antecedentes de hecho y derecho: **I.** Turismo Cocha es una agencia de viajes y turismo que desarrolla el giro de intermediar la venta de pasajes, paquetes turísticos, servicios de transporte terrestre y alojamientos entre sus clientes y las respectivas empresas que proveen tales servicios, en este marco con fecha 29 de noviembre del 2019 de forma remota a través de contact center la parte denunciante reservó para sí y tres acompañantes un paquete todo incluido con destino Punta Cana, Republica Dominicana, con inicio el 25 de mayo y terminó el 02 de junio de 2020, durante la contratación la ejecutiva de la agencia le explico a los pasajeros las condiciones de los servicios contratados tanto aéreos como terrestres los cuales no contemplan la posibilidad de cambios ni tampoco permitía cancelaciones, realizando el pago por un monto de \$3.167.985.-; con posterioridad en abril del 2020 con motivo de la pandemia mundial por Covid 19 y la crisis sanitaria el señor Cárdenas decidió modificar la fecha de su viaje para el 25 de noviembre de 2020, la aerolínea seleccionada establecía que para cambios de fechas de viaje originalmente pactadas no se cobraría multa pero si la diferencia de que existiese de los tickets para las fechas, en dicho momento el querellante solicitó cambio de hotel por uno de una mejor categoría respecto del original, con motivo de la anterior se generó una diferencia tarifaria pagada por el actor de \$590.384.- correspondiente a la modificación del hotel y diferencias tarifarias de los tickets aéreos correspondiente a \$238.150.-; posteriormente con fecha 05 de octubre de 2020, la ejecutiva de Cocha les informa a los pasajeros que los vuelos internacionales Santiago-Punta Cana habían sido cancelados por la línea aérea debido a la pandemia mundial Covid 19, en esa misma fecha doña Yenizza toma contacto con la agencia y señala que decidieron reprogramar su viaje para octubre o noviembre de 2021 a lo que se informó que podía estar tranquila ya que por la anticipación permitía que la tarifa de los tickets aéreos no variara, sin embargo la tarifa del hotel si contemplaba una diferencia al modificar las fechas el cual ascendía a \$188.000.- por la estadía total del grupo, puesta la respuesta del operador hotelero a doña Yenizza ésta fue rechazada, agrega que en su rol de

Expediente Rol N°3746-2021-L-25

Página 5



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL DE IQUIQUE

JOSE JOAQUIN PEREZ Nº 360 -FONO 57-2514746 - IQUIQUE

SECCION LEYES ESPECIALES

CORREO ELECTRONICO: juzgado2@municipioiquique.cl

Causa Rol 2021-3.746-L-25

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ Nº 360 - IQUIQUE

intermediaria solo puede gestionar los requerimientos de los consumidores solicitando nuevas reservas siendo facultad del cobrar las diferencias tarifarias existentes entre ambas fechas.; **II. Defensas opuestas a la denuncia:** **A)** La inexistencia de la infracciones imputadas, han cumplido cada obligación del contrato de intermediación celebrado con los denunciante, han sido los denunciante quienes han solicitado que se realice una excepción a las reglas tarifarias contratadas; **B)** Improcedencia de perseguir la responsabilidad infraccional en la personal del intermediario, en el evento que se considere la existencia de una infracción a la Ley del consumidor ésta no habría sido cometida por la agencia sino por Avianca quien habría asumido la obligación de transportar a los pasajeros y su equipaje; **C)** Consideraciones en torno a la cuantía de la multa, en el evento de aplicar una multa esta debe ser rebajada al mínimo por no concurrir ninguna de las consideraciones que el legislador ha establecido para sancionar al máximo.

QUINTO: Que, la parte querellante acompañó como medio de prueba: **1.** Set de correos electrónicos de las cuentas reyedaza@gmail.com y claudia.rodriguez@cocha.cl; **2.** Reclamo Administrativo Sernac NºR2020W4446173, de fecha 29 de octubre de 2020; **3.** Copia de Solicitud para hacer uso de feriado a sección O.S.9 Tarapacá de don Renato Cárdenas Benavides; **4.** Set de correos electrónicos de las cuentas reyedaza@gmail.com, ventas@cities.cl y cveliz@cocha.com; **5.** Copias de Certificado emitido por Dr. Luis López Cabrera, respeto de Renata Cárdenas Daza; **6.** Copia de Certificado de Asistencia Travel Care Online con resumen de coberturas y fechas de traslado, de fecha 29 de noviembre de 2019; **7.** El testimonio de doña Yeniza Daza Bravo.

SEXTO: La parte querellada incorporo al proceso: **1.** Detalle de los servicios contratados; **2.** Set de correos electrónicos entre doña Yesenia Daza y doña Carolina Veliz; **3.** Correo electrónico de conformación de reserva, de fecha 11 de abril de 2020; **4.** Correo electrónico de resumen de viaje, de fecha 29 noviembre 2019; **5.** Set de certificados de Asistencia de Travel Cocha Online, fecha de emisión 29 de noviembre de 2019; **6.** Copia de Vouchers de Traslado; **7.** Voucher del hotel enviado a Renato Cárdenas; **8.** Copia de Itinerario de vuelo; **9.** Cadena de correos electrónicos entre doña Yeniza Daza y doña Carolina Veliz, entre el 05 de octubre y el 07 de octubre de 2020.

Expediente Rol Nº3746-2021-L-25

Página 6



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL DE IQUIQUE

JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 -FONO 57-2514746 - IQUIQUE

SECCION LEYES ESPECIALES

CORREO ELECTRONICO: juzgado2@municipioiquique.cl

Causa Rol 2021-3.746-L-25

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

fs. 132. ciento treinta y dos

SEPTIMO: Que, de acuerdo a los antecedentes del proceso observar que: **a)** Con fecha 29 de noviembre de 2019, don Renato Cardenas Benavides adquiere para él, su mujer y sus dos hijas, mediante compra telefónica a Turismo Cocha S.A., un paquete turístico “todo incluido” con destino Punta Cana, Republica Dominicana, con salida desde Santiago de Chile el día el 25 de mayo y regreso el 02 de junio de 2020; **b)** En marzo del año 2020 los querellantes comienzan a contactarse con la agencia de viajes para manifestar sus inquietudes y problemas debido a la evolución de la pandemia originada por virus Covid-19; **c)** El 19 de abril de 2020 la querellada confirma la reprogramación del viaje, Reserva N°0-II0-071 COV 19, para el 17 de noviembre de 2020, previo pago por parte del querellante de \$590.384.- correspondiente a la modificación del hotel y \$238.150 por diferencias tarifarias de los tikects aéreos; **d)** El día 05 de octubre de 2020 la agencia de viajes querellada informa mediante correo electrónico a doña Yenizza Daza Bravo, cónyuge del querellante, que los vuelos Santiago-Punta Cana fueron cancelados por la línea aérea, ante ello los querellantes manifestaron su intención de cambiar el viaje para agosto o noviembre del 2021 siempre que no les cobraran más de lo ya pagado, ante lo cual con correo de fecha 07 de octubre del 2020, rolante a fojas 19 de autos, la ejecutiva de la querellada responde que este “Tranquila que no pagarán más”; **e)** Mediante correo electrónico de la cuenta claudia.rodriguez@cocha.com, de fecha 09 de junio de 2021, la querellada que la solicitud de reprogramación podía ser el día 22 de noviembre al 30 noviembre del 2021 debiendo un valor adicional de \$188.000 mil pesos, a lo que doña a doña Yenizza Daza Bravo les señaló que pueden viajar en las ofrecidas pero no pagaran más dinero sino que les devolvieran el total pagado, a lo que le respondieron que los servicios no son reembolsables, que cerrarían su requerimiento y anularían los espacios reservados.

OCTAVO: Que, el artículo 3 de la Ley 19.496 letra b) establece que: “*Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) 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*”.

Por su parte el artículo 12 de la Ley 19.496 dispone: “*Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el*



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL DE IQUIQUE

JOSE JOAQUIN PEREZ Nº 360 -FONO 57-2514746 - IQUIQUE

SECCION LEYES ESPECIALES

CORREO ELECTRONICO: juzgado2@municipioiquique.cl

Causa Rol 2021-3.746-L-25

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ Nº 360 - IQUIQUE

fs. 133 - ciento treinta y tres

consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”, lo que debe ser complementado por señalado en el artículo 43 de la misma norma legal: “El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales”.

NOVENO: Que, a juicio de esta Magistratura la pandemia coronavirus COVID-19 es un evento que no se pudo prever y, en consecuencia, los consumidores estarían impedidos de ejecutar el contrato por ser hechos imprevistos imposibles de resistir, ante tal circunstancia son las agencias de viajes o líneas aéreas las que deben dar solución al problema, entregando opciones como cambiar la fecha del viaje o bien devolver el dinero, siempre teniendo presente que las modificaciones o reprogramaciones no pueden limitar o restringir los derechos de los consumidores y las empresas deben hacer todos los esfuerzos por mitigar los efectos dañinos de las medidas adoptadas.

Este Tribunal entiende que las normas sobre Protección de los Derechos del Consumidor son de responsabilidad objetiva, por lo que no requieren dolo ni culpa en la conducta del infractor, solo basta el hecho constitutivo de ella para que se configure la infracción.

En el caso de autos y de acuerdo con las pruebas aportadas al proceso es posible advertir que la parte querellada no entregó información veraz y oportuna respecto de la cancelación del viaje programado para noviembre del 2020 y del pago de nuevas tarifas respecto de la reprogramación del viaje para el año 2021, además no puede excusarse en la responsabilidad de la línea aérea toda vez que el artículo 43 de la ley del ramo establece su responsabilidad directa como intermediario de la prestación del servicio.

Por otro lado, la infracción a la norma referida por parte de la querellada a la vez implica una vulneración al llamado Principio de Profesionalidad, consagrado en el artículo 23 de la Ley 19.496, el cual se traduce en la obligación de diligencia o estándar de conducta que deben tener los proveedores y prestadores de servicios que habitualmente desarrollen actividades regidas por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

DECIMO: Que, el Tribunal aprecia la prueba conforme a las reglas de la sana crítica que son ante todo las del correcto entendimiento humano, donde interfieren las reglas de



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL DE IQUIQUE

JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 -FONO 57-2514746 - IQUIQUE

SECCION LEYES ESPECIALES

CORREO ELECTRONICO: juzgado2@municipioiquique.cl

Causa Rol 2021-3.746-L-25

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

ff. 124 ciento treinta y cuatro

la lógica y las de la experiencia del juez, que conducen al descubrimiento de la verdad por la recta razón y el criterio racional puesto en juicio y conforme a lo razonado y expuesto, esta Magistratura colige que la querellada ha infringido los artículos 3 letra b), artículo 12, artículo 23 y artículo 43 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

III.- EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

DECIMO PRIMERO: Que, el artículo 1698 del Código Civil dispone: “*Incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o ésta*”.

DECIMO SEGUNDO: Que, si bien corresponde indemnizar los perjuicios ocasionados, la indemnización debe tener por propósito, resarcir los daños efectivamente producidos, sin que exista lucro para alguna de las partes intervinientes en el presente juicio; en el caso sub lite la parte demandante civil ha demostrado como daño emergente efectivamente sufrido \$3.996.159.-, correspondiente al valor pagado a Turismo Cocha S.A., por el paquete turístico todo incluido con destino Punta Cana, Republica Dominicana no realizado.

DECIMO TERCERO: Que, en cuanto al Daño Moral se considerará toda vez que al haberse cometido efectivamente una infracción a la Ley de Protección al Consumidor, se ha provocado en el demandante desagradados y frustraciones por la falta cometida por Turismo Cocha S.A., al no brindar información veraz y oportuna respecto de la cancelación del viaje programado para noviembre del 2020 y del pago de nuevas tarifas respecto de la reprogramación del viaje para el año 2021.

Que, por todo lo anterior corresponde acoger la demanda de indemnización de perjuicios, sólo parcialmente, teniendo presente además lo dispuesto en la Ley 15.231 de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, la Ley 18.287 de Procedimientos ante estos mismos tribunales.

SE RESUELVE:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

1.- Que, se **CONDENA** a **SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A.**, representado por don **SERGIO PURCELL ROBINSON**, ambos domiciliados en Avenida El Bosque Norte de Las Condes, al pago de una multa de **20 UTM** a beneficio Municipal en virtud de lo establecido en el artículo 51 de la Ley 15.231 de Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, por ser responsable de la infracción a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor. La multa impuesta debe ser cancelada dentro del plazo de **5 días** de



SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL DE IQUIQUE

JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 -FONO 57-2514746 - IQUIQUE

SECCION LEYES ESPECIALES

CORREO ELECTRONICO: juzgado2@municipioiquique.cl

Causa Rol 2021-3.746-L-25

SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
JOSE JOAQUIN PEREZ N° 360 - IQUIQUE

ff. 125- ciento treinta y cinco

notificada la presente sentencia, bajo apercibimiento de despachar orden de reclusión nocturna en contra del respectivo representante legal.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

2.- Se acoge parcialmente acción civil interpuesta por don RENATO CARDENAS BENAVIDES, en contra de SOCIEDAD DE TURISMO COCHA S.A., representado por don SERGIO PURCELL ROBINSON, ambos domiciliados en Avenida El Bosque Norte de Las Condes, en cuanto al Daño Moral por la suma de **\$1.000.000** (un millon pesos) y en relación con el Daño Emergente por la suma de **\$3.996.159.-** (tres millones novecientos noventa y seis mil ciento cincuenta nueve pesos), correspondiente al valor pagado a Turismo Cocha S.A., por el paquete turístico todo incluido con destino Punta Cana, Republica Dominicana no realizado. Las sumas mencionadas que deberán ser reajustada conforme a la variación que experimente el índice de precios al consumidor, determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre la fecha de la notificación de la demanda y su pago efectivo, con los intereses legales que se generen en la misma época.

3.- Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ésta al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad al artículo 58 bis de la Ley 19.496.

4.- Notifíquese y archívese en su oportunidad.

Sentencia dictada por la Sra. Jueza (S.) del Segundo Juzgado de Policía Local de Iquique, doña **ERIKA BRIONES GALVEZ.**

Autoriza el Sr. Secretario (S.) don **RAÚL HIDALGO MARCEL.**