



Del Rol N° 61.300-2014.-

Coyhaique, a doce de agosto de dos mil catorce.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 25 y siguientes comparece don Sergio Tilleria Tilleria, en calidad de Director Región de Aysén (s), del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra del LATAM AIRLIENES GROUP S.A. representada para estos efectos por doña MAGDA CORDERO BREVIS, ignora cédula de identidad, profesión, ambos con domicilio en calle Moraleda N° 402 de esta ciudad de Coyhaique; por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 ambos de la ley 19.496. Dicha denuncia se funda en el reclamo realizado ante dicho servicio y en calidad de consumidora por doña ANA ANDREA MANCILLA ZÚÑIGA, cédula de identidad n° 13.868.565-9, Chilena, no detalla domicilio, en razón de que el día 31 de marzo de 2014, la consumidora denunciante viaja en vuelo LAN271 con destino a Santiago en servicio aéreo prestado por la denunciada y, al llegar a su destino y hacer retiro de su equipaje se percató que le faltaba una caja y uno de sus bolsos venía abierto del cual posteriormente se encontró dos aparatos electrónicos tipo "tablets" los cuales se encontraban dañados;

Agrega en su denuncia que la consumidora habiendo constatado los hechos realizó el reclamo a la denunciada en el mismo aeropuerto de destino;

Dichos antecedentes de hecho se constituyen según el servicio denunciante en un actuar negligente por parte del proveedor en la prestación del servicio pactado, lo que causa un menoscabo al consumidor atendido el incumplimiento en las condiciones contratadas; razones todas por las cuales y previas citas legales, solicita se imponga el máximo de las multas al proveedor denunciado, con costas;

Que en lo principal del escrito de fojas 44 y siguiente, la consumidora denunciante doña ANA ANDREA MANCILLA ZUÑIGA, C.I. N° 13.868.565-9, ayudante de concina, domiciliada en calle Juan Mckay N° 3185 de Coyhaique interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la denunciada LATAM AIRLINES GROUP S.A. representada por doña MAGDA CORDERO BREVIS, solicitando el pago total \$939.560, correspondiente al daño material sufrido por la actora, con costas; funda su pretensión indemnizatoria en los hechos en que se sustenta la denuncia infraccional;

Que a fojas 60, se celebró comparendo de estilo en el que la actora y la demandada civil suscribieron avenimiento en materia indemnizatoria, declarándose en la misma acta cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para fallo en lo infraccional y;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la contravención que se denuncia pudiere ser de aquellas dispuestas en el artículo 12 y 23 de la ley

N° 19.496 esto es, la inobservancia por parte de la denunciada de la obligación de ésta a respetar los términos convenidos en la entrega de un bien o en la prestación de un servicio –cuyo es el caso de marras- con el consumidor y el actuar negligente en la prestación del servicio de la denunciada como causa de un menoscabo al consumidor;

SEGUNDO: Que ante los hechos, y antecedentes allegados a este proceso, ponderados conforme a las reglas de la sana crítica que impone el artículo 14° de la ley N° 18.287, no logra acreditarse de forma indubitable que la denunciada efectivamente hubiere incurrido en una infracción a la normativa de la ley N° 19.496, específicamente en los citados artículos 12 y 23, por cuanto las alegaciones contenidas en la denuncia realizada por el Servicio Nacional del Consumidor dicen relación precisamente con el no cumplimiento o bien un incumplimiento negligente por parte de la denunciada en cuanto a los servicios contratados, no existiendo en el proceso probanza alguna que de cuenta precisamente de los términos o condiciones pactados entre el proveedor y el consumidor para que este sentenciador pueda, a la luz de ello, ponderar el acusado incumplimiento;

TERCERO: Que sin perjuicio de lo razonado en el basamento que precede huelga señalar que la denunciada y la consumidora han suscrito documentos que dan cuenta del pago de montos tendientes a resarcir las pérdidas denunciadas por la señora Mancilla Zúñiga, lo anterior conforme a la documental no objetada de fojas 53 y 54 y del acta de comparendo que rola a fojas

60 y siguientes, dándose con ello recíproco finiquito en cuanto a la materia indemnizatoria intentada primigeniamente

CUARTO: Que a la luz de lo expuesto en el considerando tercero de esta sentencia, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido nuestra Ilustre Corte de Apelaciones en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos ROL 6-2014, aplicar lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley N° 19.496 en sintonía con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 19 de la ley N° 18.287, por cuanto habiéndose resguardado los derechos precisamente del consumidor, principal y único afectado con la posible contravención a la normativa del rubro por parte de la denunciada, dicha afectación ha sido reparada a conformidad del referido consumidor, conforme se ha expresado latamente en lo considerativo de esta sentencia convirtiéndose ello en un aliciente para que el proveedor denunciado repare efectivamente el mal que eventualmente una conducta infraccional hubiere acarreado y que, conforme al citado letra f) del artículo 58° de la ley N° 19.496 se convierte en un imperativo para el servicio denunciante, por cuanto el referido precepto le impone la promoción del entendimiento voluntario entre las partes, hecho acaecido en autos y; de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287;

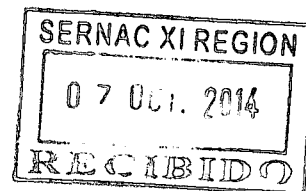
SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia contenida en lo principal del escrito de fojas 25 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de la responsabilidad infraccional denunciada a LATAM AIRLINES GROUP S.A. , representada en autos por doña **Magda Cordero Brevis**, ambos ya individualizados;

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el Secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;



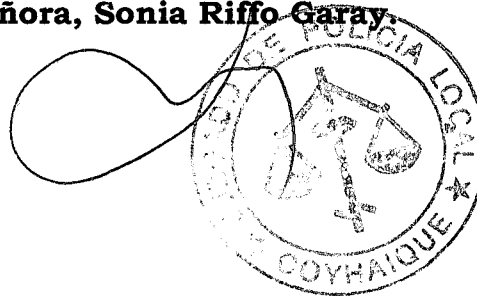


Coyhaique, a veinticinco de septiembre del dos mil catorce.

Como se pide, certifique la Sra. Secretaria del Tribunal (s) lo que corresponda, de conformidad al Art. 174° del Código de Procedimiento Civil.

Proveyó Juez Titular, Abogado, Juan Soto Quiroz.

Autoriza la Secretaria Subrogante, Señora, Sonia Riffo Garay.



CERTIFICO:

Que la sentencia de autos, se encuentra firme y ejecutoriada.

Coyhaique, 25 de septiembre de 2014.


SONIA RIFFO GARAY
Secretaria Subrogante

