

Servicio.

Puerto Montt, veintiséis de febrero del dos mil trece.

VISTOS:

A fojas 1 comparece don HECTOR SIGIS1FRJEDO PEREZ GARRIDO, con domicilio en Reloncavi número 490, número 2094, Villa Puerto del Sol., Puerto Montt, interponiendo denuncia infraccional y demanda civil por infracción a la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, en contra de ILAN AIRLINES S.A, representada legalmente para los efectos del artículo 50 e inciso tercero y 50 D, por el administrador del local o jefe de oficina, cuyo nombre y rut ignora, ambos domiciliados en O'Higgins 167, Puerto Montt .

Señala que adquirió con dos meses de anticipación dos pasajes tramo Puerto Montt-Santiago, en la empresa denunciada con ida el 15 de junio de 2012 y de vuelta el 107 de junio del 2012, por tener hora medica con un facultativo en el Centro Medico de DIPRIECA, pero el centro de atención le informó que había cambiado la hora al día 17 de junio del año 2012, mismo día de regreso a Puerto Montt, por lo que concurrió a la oficina de ILAN AIRLINES S.A, y le indicaron que cuando llegue a Santiago recuna para cambiar sus pasajes de vuelta y que no tendría problema en el cambio, pero así no fue.

Agrega que fue atendido en Santiago, en la oficina de Lan ubicada en el paseo Huérfanos, donde una funcionaria le pidió que le llevara un certificado medico, pero cuando se lo nevó, la persona había salido a colación y otra funcionaria le indicó que ese certificado no servía, por lo que le señaló sí podía canjear 16.000, kilómetros de Lan Pass, que tenía acumulado , y en Internet indicaba que sólo necesitaba \$10.000 kilómetros, para realizar tal cambio, pero la funcionaria le dejó que eran 20.000 kilómetros, por lo que no pudo cambiar su pasaje, debido a lo

PUERTO MONTT, 03 JUN. 2013
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8926-12

MARILU SCHNEIDER VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL

anterior tuvo que comprar dos nuevos pasajes en la línea Aérea Sky, con fecha 18 de junio para poder regresar a Puerto Montt.

Agrega que fue atendido de muy mala forma por la funcionaria de Santiago, por lo que se sintió bastante humillado, además de perder tiempo y dinero solicitando certificados médicos, y por último existe publicidad engañosa en el tema de los kilómetros, ya que en Internet se señala un monto para la compra de pasajes y en la oficina le dieron otro, lo que no le permitió que adquiriera su pasaje de 'Vuelta.

Finalmente, luego de mencionar las disposiciones legales infringidas, solicita que se acoja la denuncia infraccional y se condene a la denunciada máximo de la multa establecida en la Ley del Consumidor.

Por otra parte interpone demanda civil de perjuicio, de acuerdo a los artículos 3 letra e) y 50 Y siguientes de la Ley del Consumidor, en contra la demandada, solicitando el pago de \$300.000.-, por concepto de daño material, lo cual se encuentra representado por la compra de dos pasajes tramo Santiago Puelto Montt en Sky Airlines, toda vez que no le cambiaron los pajes ni pudo cambiar sus kilómetros de Lan Pass, y además gastos varios de estadía y locomoción en Santiago .Y el pago por concepto de daño moral de \$5.000.000.-, lo cual esta representados por las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos que le ocasionó la conducta de la empresa.

A fojas 60 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo decretado en autos, con la asistencia de la pnte denunciante y demandante civil representada por su abogado don ALIIER'FO EBENSPEGER DE CABO Y con la asistencia de la parte denunciada y demandada civil, representada por su abogado don I?ATRICIO RUIZ SCHUBBE.

03 JUN. 2010

PUERTO MONIT.

CERTIFICO: QUE ES F. L A SU ORIGINAL Y

HA TENIDO A LA V. TA EN CAUSA ROL N° ...

MARILÚ SCHLIEF VIGUERA
SECRETARIO XTULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

La parte denunciante y demandante civil, ratifica su denuncia y demanda civil en todas sus partes con costas.

La parte denunciada y demandada civil contesta por escrito, solicitando su rechazo, por no ser efectivos los hechos señalados por la denunciante y demandante. Ya que el actor no señala en su denuncia la infracción y la forma como esta se habría cometido.

Menciona que la denunciada ofrece una amplia gama de tarifas para su vuelo, con precios que van desde el más económico, que tiene varias restricciones al más costoso, pero que tiene mayores beneficios estableciéndose en forma previa y las condiciones aplicables a cada una de las tarifas y otras restricciones, lo que debe advertir y considerar el pasajero al momento de efectuar su compra, toda vez que en ese momento se aceptan las condiciones, al que se encuentra sujeto el pasaje que se adquiere, los cuales rige para todos los pasajeros sin excepción.

La tarifa económica clase 0, adquirida y pagada por el actor al ser tarifa más barata, aplicable para el destino Puerto Montt-Santiago-Puerto Montt \$45.000.-, más impuestos y tasas, que hace un total de \$57.562.-, tiene como restricciones, entre otras, que no permite cambios de fecha ni devolución, lo cual aparece claramente publicado en las condiciones, de compra y que el pasajero acepta en el proceso de compra, a través de la pagina web de la denunciada y que una vez realizada la compra se envía con detalle de esta, al correo electrónico del cliente, por medio de un documento que se denomina CUY.

Respecto de la posibilidad de canjear los pasajes, a través de los kilómetros de Lan Pass, para ello es necesario canjear pasajes tanto de ida como vuelta, ya que sólo de vuelta no esta disponible en el programa de Lan Pass.

Señala que la demanda civil debe rechazarse, ya que no existe incumplimiento contractual, no hay arbitrariedad, 111

PUERTO MONTT, / 0 3-11 .l~1
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL - ...~1fp"1...
MARILÚ SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO INTULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

discriminación, ni publicidad engañosa, ni tampoco infracción a la ley número 19.496, por tanto, no existe fundamento legal para cobrar las indemnizaciones invocadas por el demandante.

La parte denunciante y demandante civil rinde prueba documental y testimonial.

La parte denunciada y demanda civil rinde prueba documental y deduce tacha al testigo del actor a fojas 60, por la causal del artículo 358 número 1 del Código de Procedimiento Civil, ya que el testigo contestó ser su esposa, evacuando el traslado la denunciante y demandante civil solicita que se le permita declarar al testigo, ya que ella viajó con el actor a Santiago y le consta la infracción a la ley del consumidor y el tribunal reservó su resolución para la sentencia definitiva.

La parte denunciada y demandada civil no rinde prueba alguna.

A fojas 63, se traen los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO~

PRIMERO : Que, el artículo 1 de la ley 19.496, señala que "la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias."

SEGUNDO ~Que en autos existen los siguientes antecedentes, comprobante de compras de fojas 5, formulario de atención del SERNAC de fojas 6, carta de fojas 7 y 8, confirmación de reserva de pasaje de fojas 9, comprobante de fojas 10, Y 10 vuelta, documentos que revelan el proceso de compras de los pasajes de LAN, de fojas 32, a la 38, documentos de términos y condiciones,

PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8926-12
JUN 2013
MARILÚ SCHNEF VIGUERA
ABOGADO
JUZGADO DE POLICIA LOCAL

pagina 39 Y siguientes, carta de fojas 35 y siguientes, formulario original de tramitación antes el SERNAC de fojas 57 y 58 Y documentos que acredita los pasajes adquirido por el denunciante de fojas 59, antecedentes todos apreciados de acuerdo a los principios de la sana críticas, son antecedentes suficientes para determinar que LAN AiRLINES S.A, ya individualizada, no ha cometido ninguna infracción a la ley 19496, ya que los pasajes adquiridos por el denunciante, no permiten cambio m devoluciones de boletos, debido a que es la tarifa más económica y en todo momento en el proceso de compra se mencionan estas restricciones e incluso se muestran los beneficios de las distintas tarifas.

TERCERO : Respecto de los puntos de canje de Lan Pass invocados por la denunciante y demandante civil, esta no logró acreditar sus dichos, y sobre ella recaía el peso de la plueba.

CUARTO: Este tribunal no se pronunciaron sobre la tacha de testigo deducida a fojas 60 y siguientes, ni acogerá la demanda civil de fojas 3 y siguientes, por no haberse acreditado ningún ilícito que obligue a indemnizar.

QUINTO ~ Este tribunal no vislumbra la relación causa- efecto entre la supuesta infracción y el perjuicio que se demanda.

y visto, además lo prescrito en los artículos 1,3,7,8,10,13 y 17 de la ley 18.287,1,2, y 50 de la ley 19.496,2.314 Y siguientes del Código Civil , y las facultades que me confiere la ley 15.231, apreciando los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, se declara:

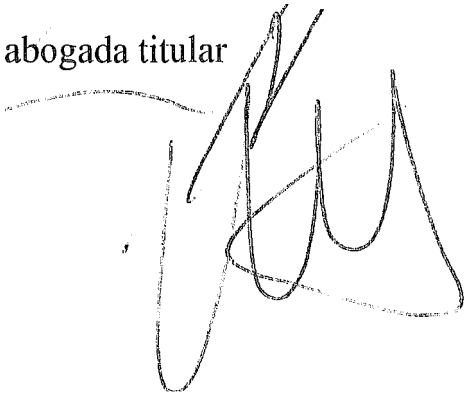
PUERTO MONTT,
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8924-12
MARILÚ SCHLEIF VIGNERA
SECRETARIO TITULAR
1º JUZGADO DE POLICIA LOCAL

- I. Que no se hace lugar a la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes.
- II. Que no se hace lugar a la demanda civil de fojas 3 y siguientes.
- III. Que no se condena en costas a la denunciante y demandante civil, por haber tenido motivos plausibles para litigar.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula .

Rol N° 8.426-2012.

Dictada por don ALEJANDRO IBAÑEZ CONTRA.S, juez titular del Primer Juzgado de Policía Local de Puelio Montt. Autoriza don^a MARILU SCHLEEF VIGUERA, secretaria abogada titular



PUERTO MONTT
CERTIFICO: QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 8426-12

MARILU SCHLEEF VIGUERA
SECRETARIO TITULAR
1° JUZGADO DE POLICIA LOCAL