ochenta y seis ... 86.

SERNAC XI REGION
30 MAR. 2015
132
RECIBIDO

Del Rol Nº 66.117-14.-

Coyhaique, a veinte de marzo del dos mil quince.

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fs. 33 y siguientes el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por su Director Regional subrogante, don Sergio Tillería Tillería, ambos de este domicilio, calle Presidente Ibáñez Nº 355, interpone denuncia infraccional en contra de la empresa de transporte aéreo **LATAM AIRLINES GROUP S. A.**, RUT 89.862.200-2, representada en Coyhaique por doña Magda Fanny Cordero Brevis, relacionadora pública, ambas con domicilio en calle Moraleda Nº 402, de esta ciudad de Coyhaique, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, cometidas en perjuicio de don **JOSÉ DAVID HIDALGO DÍAZ**, no se indica profesión, de este domicilio, calle Manuel Rodríguez Nº 322, C. I. Nº 9.246.799-6, consistente en que al haber comprado el consumidor a través de la página web de la denunciada, un pasaje de ida y vuelta Balmaceda- Santiago, en la suma de $ 115.689, sin embargo la denunciada cargó erróneamente en la tarjeta electrónica de pago del consumidor el valor de tres pasajes, por el mismo valor cada uno de ellos, lo que ocurrió con fecha 07 de julio del 2014.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL COYHAIQUE

Agrega que ante sus reiterados reclamos, recién al 10 de noviembre del 2014 le devolvieron el valor de uno de los

indebidamente cobrados, pero que en definitiva nunca le devolvieron el valor del tercero de ellos.

Basado en los mismos hechos, por el primer otrosí del escrito de fs. 41 y siguientes el consumidor don José David Hidalgo Díaz, ya individualizado, interpone demanda civil en contra de la empresa aérea denunciada, cobrándole por daños directos la suma de $ 115.689, consistente en el valor del tercer pasaje indebidamente cobrado, y por daño moral la suma de $ 2.000.000, por las molestias que la ha causado la conducta del denunciado, descortés e indiferente en procurar solucionar la situación reclamada, o las sumas que el Tribunal se sirva fijar según el mérito de autos, con reajustes, intereses y costas.

En el comparendo de fs. 79 y siguientes la empresa denunciada y demandada civil entrega minuta escrita que contiene su defensa, la que se tuvo como parte integrante del comparendo de estilo, y se agregó a fs. 49 y siguientes.

Por ella solicita se dicte en definitiva sentencia absolutoria a su favor porque el Servicio denunciante carecería de legitimación activa, ya que la acción infraccional que interpusiera es claramente particular del afectado, no correspondiendo a los "intereses generales de los consumidores", y porque el reclamante no ha comprobado los supuestos cobros indebidos de más pasajes que los realmente comprados, y por lo mismo solicita también absolución en materia civil.

A fs. 83 se declara cerrado el procedimiento, se han traído los autos para resolver y,

ochenta y siete . . . 87.-

TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional.-

PRIMERO: Que la efectividad de los hechos de autos se encuentra acreditada con denuncia en sede administrativa, de fs. 05 y siguiente, con los documentos que rolan desde fs. 07 a fs. 32 inclusive, y con los documentos acompañados en el comparendo de estilo, que rolan de fs. 67 a fs. 78 inclusives, consistentes en impresiones de la correspondiente página web, y correos electrónicos, que tienen mérito probatorio atendidas las disposiciones del art. 342 N° 6 del C. de Procedimiento Civil, y Ley N° 19.799, y que acreditan que efectivamente la empresa denunciada cobró pasajes no comprados, pues no se explica de otro modo lo expuesto por el denunciante a fs. 34 de su libelo, en el sentido que al 10 de noviembre del 2014 se había devuelto por la denunciada uno solo de los dos pasajes indebidamente cobrados, quedando pendiente la devolución del segundo. Esto es, al haber devuelto uno, la empresa denunciada ya admitió que cobró a lo menos uno demás, por lo que el medio de prueba denominado presunciones, arts. 47 y 1712 del C. Civil, y la documentación recién reseñada, permiten concluir que en realidad queda pendiente la devolución del segundo pasaje indebidamente cobrado;

JUZGADO DE POLICIA LOCAL COYHAIQUE

SEGUNDO: Que el Tribunal no hará lugar a la excepción de falta de legitimación activa del Servicio denunciante de fs. 33 y siguientes, tanto porque quien promovió originalmente

la acción judicial fue el propio afectado, según sus reclamos en sede administrativa de fs. 05 y siguiente y de fs. 23, como por haberse hecho parte a fs. 41 y siguientes, asumiendo como propias los fundamentos de hecho y de derecho contenidos en la denuncia de fs. 33 y siguientes, excepción que por lo lata aparece además aparece eludiendo el fondo del reclamo en sí;

TERCERO: Que en ellas ha correspondido a la denunciada participación en calidad de autora, atendidos los mismos antecedentes mencionados en los fundamentos anteriores, teniendo presente que en esta materia la legitimación pasiva se radica en la persona natural habitualmente "encargada del local" de la proveedora, atendido lo establecido en los artículos 43, 50 C, inciso final, y 50 D, inciso 1°, todos de la Ley N° 19.496, calidad que en el caso de autos ostenta doña Magda Fanny Cordero Brevis, que compareció como tal a fs. 17, todo ello con relación al artículo 28 de la Ley N° 18.287, sobre infracciones cometidas por las personas jurídicas, cuyo es el caso;

En materia civil.-

CUARTO: Que de acuerdo al artículo 3°, letra e), de la Ley 19.496, al "consumidor" perjudicado con una infracción a su normativa le asiste el derecho a ser indemnizados por todos los daños **materiales** y **morales** que probare haber sufrido a raíz de la aludida infracción, de donde además queda claro que la **legitimación activa** civil corresponde al "consumidor", tanto por la norma directa recién citada, como por el efecto relativo de los

ochenta y ocho. . . 88.-

contratos establecido en el artículo 1545 del Código Civil, toda vez que la responsabilidad civil originada en estas materias es de orden contractual, y no extracontractual;

QUINTO: Que por su parte es **sujeto pasivo** de esta acción el "proveedor", pero también lo es el "intermediario" del proveedor, quien incluso le precede en la obligación legal de indemnizar, toda vez que debe responder "directamente" ante el consumidor, de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 19.496;

SEXTO: Que habiendo en estas materias norma especial expresa que consagra la indemnización del "daño moral", cual es el art. 3°, letra e), de la Ley N° 19.496, de conformidad al artículo 13 del C. Civil ella es de aplicación preferente al artículo 2331 del C. Civil, que en todo caso no menciona el daño moral, así como tampoco lo hace el Código Civil en su generalidad;

SÉPTIMO: Que el daño moral consiste en la aflicción, pesar o sufrimientos síquicos que experimenta una persona por un daño a él o a un familiar cercano, y por ende su apreciación pecuniaria queda entregada a la entera y discrecional estimación del juez, pues dada su naturaleza, no requiere ser acreditado en sí, pues emana directa y necesariamente del ilícito. Así lo ha fallado la **E. Corte Suprema**, por ejemplo, el 04.06.2002, en causa Rol N° 1513-01, publicada en Revista "La Semana Jurídica" N° 85, pág. 13; el 30.03.1962 y el 27.05.1966, en Repertorio, C. Civil, tomo X, Ed. Jurídica, pág. 39, y **la I. Corte de Santiago** reiteradamente, en mismo Repertorio, págs. 39 y 40;

JUZGADO DE POLICIA LOCAL COYHAIQUE

OCTAVO: Que de acuerdo a lo anterior, y apreciando los antecedentes conforme a las normas de la sana

crítica, se estima prudencial en el caso de autos fijar el daño directo en la suma de moral en la suma $ 115.689, y el daño moral en la suma de $ 70.000, por las molestias del consumidor por las reiteradas y prolongadas evasivas del proveedor en solucionar directamente el problema y, visto lo dispuesto en los Arts. 13 de la Ley 15. 231; 14 y siguientes y 17, inciso 2°, este último sobre la forma de las sentencias en policía local, ambos de la Ley 18.287; y 24, 50 A, 50 B, y 58 bis, todos de la Ley 19.496,

SE DECLARA:

1°.- Que se condena a la persona jurídica denunciada, como autora de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, representada por la encargada de su local en Coyhaique, doña Magda Fanny Cordero Brevis, ya individualizada, a pagar una multa equivalente a cinco Unidades Tributarias Mensuales, a beneficio fiscal.- Si la representante de la persona jurídica infractora no pagare la multa impuesta dentro de plazo legal, sufrirá por vía de sustitución y apremio 05 días de reclusión, los que se cumplirán en el Centro Penitenciario local y,

2.- Que se hace lugar a la demanda civil contenida en el primer otrosí del escrito de fs. 41 y siguientes, por lo que se condena a la demandada, **LATAM AIRLINES GRUPO S. A.**, representada por su jefe de local en Coyhaique, doña Magda Fanny Cordero Brevis, a pagar al demandante por concepto de indemnización de perjuicios, la suma total de **$ 185.689**, en los que se comprenden tanto los daños directos como el daño moral,

ochenta y nueve... 89.—

según se han desglosado con anterioridad en este fallo, con intereses corrientes para operaciones no reajustables desde la fecha de este fallo hasta su pago efectivo, conforme liquidación que en su oportunidad practicará el Sr. Secretario del Tribunal, sin costas por no haber mediado vencimiento total.

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz.- Autoriza el Secretario titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL COYHAIQUE

Fojas noventa y uno....91.-

Coyhaique a catorce de abril de dos mil quince.-

Certifíquese por el señor Secretario del Tribunal lo que corresponda de conformidad a lo dispuesto en el artículo 174 del C. de Procedimiento Civil;

Proveyó el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz. -
Autoriza el Secretario titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO COYHAIQUE

ROL 66.117/2014.-

SERNAC XI REGION 27 ABR. 2015 170 RECIBIDO

CERTIFICO.-

Que, a esta fecha, la sentencia definitiva dictada en autos a fojas 86 y siguientes; se encuentra ejecutoriada.-

Coyhaique 14 de abril de 2015.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL SECRETARIO COYHAIQUE

Ricardo Rodríguez Gutiérrez

SECRETARIO TITULAR.-