

Santiago, a treinta de junio de dos mil quince.

Vistos y teniendo presente que:

1º) Que a fs. 4 de estos antecedentes compareció don Rodrigo Martínez Alarcón en representación del Servicio Nacional del Consumidor, denunciante en el proceso que indica ante el Cuarto Juzgado de Policía Local de Santiago, por infracción a la Ley de Protección al Consumidor, quien deduce recurso de queja contra los integrantes de la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, los Ministros sr. Juan Mera Muñoz y la sra. María González Diez y el abogado integrante sr. Mauricio Decap Fernández, quienes revocaron la sentencia de primera instancia, la que condenaba a la denunciada Latam Airlines Group S.A. al pago de una multa de 100 Unidades Tributarias Mensuales, por haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, y en su lugar, decidieron absolver a la denunciada.

2º) Que en el recurso se explica preliminarmente que la denuncia presentada por el Sernac se justifica en el reclamo presentado por doña Daniela Gallardo Morales, en el que señala que en el mes de Enero de 2013 adquirió un programa turístico que ofreció la denunciada, cuyo servicio consistía en una estadía en Brasil en el Hotel "Best Western Plus Viva Porto de Galinhas", de primera categoría y cuatro estrellas. Expresa que doce horas antes del vuelo programado, recibió en su correo electrónico un mail en el que la denunciada le señaló que se realizaría un cambio de hotel, el que correspondió a "Best Western Solar Porto de Galinhas", de tres estrellas, distinto al confirmado en la compra del mes de enero. Agrega que dado que la

consumidora se encontraba a doce horas de realizar el viaje y ante la insistencia de la denunciada, aceptó el cambio propuesto, sin perjuicio de efectuar el reclamo a su regreso si éste no le resultaba de su conformidad, como de hecho sucedió.

Expresa el recurso que los jueces cuestionados, al revocar el fallo de primer grado, cometieron las siguientes faltas o abusos:

En primer término, incurrir en contravención formal de la ley al transgredir la institución de la cosa juzgada, dado que el juez de primer grado rechazó la excepción de previo y especial pronunciamiento de falta de legitimidad activa promovida por la denunciada, decisión que se encontraba firme y ejecutoriada.

En segundo lugar se acusó una errada interpretación de la ley, ya que del texto del artículo 58 inciso 3° de la Ley N° 19.496 se desprende que el Sernac puede accionar cuando haya un interés general comprometido, iniciando por sí un procedimiento y no sólo haciéndose parte en el ya existente.

En un tercer orden, denuncia una falsa apreciación de los antecedentes del proceso, ya que la circunstancia de tratarse de una sola consumidora afectada no impide entender que los intereses generales de los consumidores estén igualmente comprometidos. Agrega que la infracción se comprobó, por lo que no puede graduarse como lo hacen los recurridos, al tratarlo de un problema relativamente menor. Asimismo, la denunciada asumió que se trató de una descoordinación y de un error involuntario, causales que no son eximentes de responsabilidad, y que, éś más, prueban la falta de cuidado cōn la que actuó en la ejecución del contrato. Por otra parte, sostiene que el

cursarse dos multas por un mismo hecho -a diferencia de lo declarado por los magistrados- es del todo procedente, puesto que con la ejecución de una conducta la denunciada incurrió en dos infracciones, una por el incumplimiento del contrato, y otra porque con su negligencia causó un menoscabo a la consumidora. Además, si los magistrados consideraron que sólo se habría perpetrado una infracción, debió condenar a la denunciada por aquélla, rebajando la multa, y no dejando en impunidad su conducta.

3º) Que en su informe los jueces denunciados señalaron que revocaron la decisión de primer grado y absolvieron a la proveedora de los cargos formulados en su contra, razonando fundadamente que Sernac no tiene legitimación activa para actuar en esos antecedentes, que en todo caso Latam no ha cometido infracción alguna y que, a mayor abundamiento, no procede aplicar dos sanciones por una misma falta como hizo el tribunal de primera instancia.

En cuanto a lo primero, refieren que a partir del texto de la letra g) del artículo 58 de la Ley N° 19.496, estimaron que no es posible que estén comprometidos intereses generales por el reclamo formulado por la consumidora, no sólo porque se trata de una sola consumidora afectada, sino porque de ninguna manera se ha demostrado en el proceso que exista una habitualidad en la conducta atribuida a la denunciada, esto es, que en otros muchos y determinados casos Latam ha actuado negligentemente tomando reservas en hoteles distintos de aquellos pagados por el consumidor.

Añaden que si se entendiere que Sernac tiene legitimación activa, en la sentencia se razonó fundadamente que Latam no ha cometido infracción

alguna desde que lo denunciado no es otra cosa que un error reconocido por la denunciada en la reserva de un hotel en Brasil -ambos de nombre muy similar y situados frente a la playa en la ciudad de Recife, en Brasil-, ofreciéndole la empresa a la consumidora beneficios compensatorios los que ésta aceptó, beneficios como habitación con vista al mar, un tour por la ciudad y una cena de cortesía. Resultaría evidente, a juicio de los informantes, que todo perjuicio, entonces, ya está reparado por acuerdo de las partes y no procede que la Administración insista en infracciones que para la propia consumidora ya no son tales por haber sido resarcida.

Finalmente, refieren que se hizo presente que el juez de primer grado sancionó con dos multas a Latam en circunstancias que claramente la supuesta infracción es una sola.

4º) Que respecto de la primera falta o abuso acusado, esto es, haber fallado en contra de lo resuelto con efecto de cosa juzgada, cabe señalar que si bien el juez de primer grado, como se lee a fs. 88 del expediente traído a la vista, desestimó la excepción de previo y especial pronunciamiento opuesta por la denunciada referente a la falta de legitimación activa del Sernac, en el considerando tercero de la sentencia definitiva de primera instancia vuelve a pronunciarse sobre el punto, rechazando nuevamente la excepción, aspecto que al integrar dicha sentencia definitiva habilitaba a la denunciada, como parte agraviada con ese pronunciamiento, para su impugnación mediante el recurso de apelación interpuesto y al tribunal de alzada para resolverlo.

5º) Que en lo atinente a la errada interpretación de la ley que se denuncia al estimar los recurridos que el Sernac carece de legitimación activa

para accionar en esta causa, cabe consignar que en el motivo primero de su dictamen señalan expresamente que el Sernac puede intervenir en los procesos judiciales "*sólo cuando estén comprometidos los intereses generales de los consumidores*", pero sin declarar -ni siquiera implícitamente- que dicha intervención sólo pueda aceptarse en procedimientos ya en curso, de manera que en esta sección ni siquiera se dan los presupuestos de hecho que fundan la falta o abuso denunciada.

6º) Que en lo relativo a la falsa apreciación de los antecedentes del proceso, el recurso señala primero que el interés invocado en el reclamo en cuestión es de carácter general "*en virtud de la frecuencia con que se presenta o pueda presentarse en la práctica del comercio o relación de consumo determinada*", pero sin precisar luego si en la situación de que trata el caso particular en que incide el recurso interpuesto se presenta realmente esa frecuencia en el comercio o, en su defecto, sin tampoco explicitar las razones para temer que pueda presentarse.

Sobre el reconocimiento de la denunciada de haber cometido un error de descoordinación y que la aceptación de los beneficios compensatorios aceptados por la reclamante no excluían la posibilidad del reclamo posterior, todo lo que habría sido pasado por alto por los jueces de alzada, debe apuntarse que en torno a lo primero, de una atenta lectura del fallo impugnado se desprende que los sentenciadores entendieron que al aceptar la denunciante los beneficios compensatorios ante la imposibilidad de materializarse por la denunciada la reserva en el hotel originalmente acordado, las mismas partes modificaron los términos y condiciones con que fue

convenido originalmente el servicio, cuestión que a su vez excluyó los perjuicios de la consumidora, pues anticipadamente se pactó que la merma en la calidad del hotel -de ser ella efectiva- se compensaría con otras regalías ofrecidas por el proveedor, circunstancias que llevaron a excluir los presupuestos que tratan los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Tal interpretación que realizan los recurridos al aplicar el derecho a los hechos que estiman demostrados en la causa está dentro dentro de los márgenes razonables que la aplicación de las normas en cuestión permite, pues los magistrados de segundo grado no postulan una aplicación irracional, infundada o que contravenga formalmente a los textos legales en cuestión, sino sólo una que no satisface los intereses del quejoso y que, todavía más, incluso puede no ser acertada, pero tal circunstancia por sí, no constituye una falta o abuso grave que pueda ser remediada por esta vía disciplinaria. En efecto, como ha sido repetidamente resuelto por esta Corte, el ejercicio de este recurso disciplinario no tiene lugar en los casos que se enfrenta una diferencia de opiniones entre las partes y los tribunales, en relación a una interpretación jurídica que, como la del caso, puede ser estimada válida y que ha sido suficientemente fundada, desde que el recurso de queja no ha sido instituido para corregir errores de ese carácter y provocar por este solo concepto un nuevo pronunciamiento sobre el asunto, pues cualesquiera que hayan podido ser las equivocaciones atribuidas a los jueces con motivo de su decisión, no representan una falta a sus deberes funcionarios ni un abuso de facultades, sino que a lo más un criterio diverso sobre el asunto que les corresponde resolver (SCS Rol N° 15.275-14 de 26 de agosto de 2014)

Finalmente, en lo referido al error de estimar que el artículo 12 de la Ley N° 19.496 es una norma de aplicación general que comprende la infracción contenida en el artículo 23 del mismo texto, tal yerro, incluso de ser efectivo resulta ya irrelevante, pues se ha declarado antes que los recurridos no han cometido falta o abuso al considerar que no se configura ninguna de las situaciones previstas en tales preceptos. Sin perjuicio de lo anterior, cabe apreciar aquí también en el recurso de queja únicamente la defensa de una diferente interpretación a la postulada por los jueces cuestionados, sin que esta última tampoco contravenga formalmente el artículo 24 de la ley en comento. De esa manera, la circunstancia que el quejoso infiera diferentes consecuencias del contenido del citado artículo 24 no constituye, sin más, una falta o abuso de aquellas que trata el artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales, si no se dan las características o particularidades de gravedad en el defecto que se ataca que arriba fueron mencionadas y que en el caso sub iudice no se presentan.

Por estas consideraciones y de acuerdo además, a lo dispuesto en los artículos 545 y 549 del Código Orgánico de Tribunales, **se rechaza** el recurso de queja deducido en lo principal de fs. 4, en representación del Servicio Nacional del Consumidor contra los jueces que dictaron la sentencia de 24 de abril de 2015 en los autos Rol N° 1078-14 de la Corte de Apelaciones de Santiago.

Agréguese copia de la presente resolución al expediente tenido a la vista.

Regístrese y devuélvase con su agregado.

Rol N° 5840-15.

Pronunciado por la Segunda Sala integrada por los Ministros Sres. Hugo Dolmestch U., Haroldo Brito C., Lamberto Cisternas R., Julio Miranda L. y el abogado integrante Sr. Jorge Lagos G. No firman los Ministros Sres. Dolmestch y Miranda, no obstante haber estado en la vista de la causa y acuerdo del fallo, por estar con permiso y ausente, respectivamente.

Autorizada por la Ministro de Fe de esta Corte Suprema.

En Santiago, a treinta de junio de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Santiago, veinticuatro de abril de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de sus fundamentos 3º, 6º, 7º y 8º, que se eliminan.

Y TENIENDO EN SU LUGAR Y, ADEMÁS, PRESENTE:

1º) Que el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC) no tiene legitimación activa para comparecer en estos antecedentes. En efecto, señala la letra g) del artículo 58 de la ley 19.496 que *“El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor”*.

“Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores”. Vuelve

a la misma idea -aquella de los intereses generales de los consumidores- en el segundo inciso de la norma. *— no hizo —> el 1º juic, 2º do. —> desarrollo / hecho parte.*

Parece evidente, entonces, que la ley expresamente ha regulado cuándo SERNAC puede intervenir en los procesos judiciales: sólo cuando estén comprometidos los intereses generales de los consumidores, no cuando SERNAC lo estime conveniente, no cuando SERNAC por sí y ante sí decida que determinado asunto merece su intervención: dicha institución se gobierna por la ley y no por las decisiones que administrativamente puedan adoptar sus personeros. Es claro que SERNAC tiene facultades para velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos establecidos para favorecer a los consumidores, mas judicialmente la ley ha restringido su intervención al caso aludido: aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores.

2º) Que, entonces, cabe preguntarse ¿están comprometidos los intereses generales de los consumidores por el reclamo hecho por una consumidora que por un error de la denunciada se le reservó en Recife, Brasil, en el Hotel Best Western Plus Viva Porto de Galinhas en circunstancias que debió haber sido hecha en el Hotel Best Western Solar Porto de Galinhas? Ciertamente no. Y no sólo porque se trata de una sola consumidora afectada, lo que ya sería suficiente para entender que los “*intereses generales de los consumidores*” no están comprometidos, sino porque de ninguna manera se ha demostrado en el proceso que exista una habitualidad en la conducta atribuida a la denunciada, esto es, que en otros muchos y determinados casos Lan Tours ha actuado negligentemente tomando reservas en hoteles distintos de aquellos pagados por el consumidor.

Δ *piense*

habitualidad

3º) Que aun cuando el concepto “*interés general de los consumidores*” no está descrito en la ley, habrá que darle un sentido que permita determinar si SERNAC puede o no “*hacerse parte*” en procesos judiciales. No se trata, ciertamente, del interés colectivo o difuso de los Consumidores en que la ley 19.946 ha establecido un procedimiento especial en sus artículos 51 a 54 G. Es un interés distinto el de la letra g) del artículo 58 de la citada ley, uno que abstractamente involucra a la generalidad de los consumidores, a la “*sociedad toda*” como ha dicho alguna jurisprudencia y cobra relevancia nuevamente la pregunta: ¿afecta a la “*sociedad toda*”, a los intereses de la generalidad de los que consumimos el que Lan Tours se haya equivocado en la reserva de un hotel reservando en uno distinto, hoteles cuyos nombres, por lo demás, son muy similares y claramente son de la misma cadena? Pues se piense lo que se piense sobre qué es lo que habrá querido decir el legislador con aquello del “*interés general de los consumidores*”, lo cierto es que no se vislumbra como el problema, relativamente menor, que afectó a una consumidora y que no aparece que sea la conducta inveterada de Lan Tours el equivocarse de hotel, pueda comprometer “*los intereses*

generales de los consumidores". Luego, SERNAC no tiene legitimación activa para hacerse parte en estos autos.

4º) Que aún si se entiende que SERNAC sí tiene la legitimación activa que se echa en falta, la denuncia debe desestimarse. En efecto, como se ha visto se trató de un error reconocido por la denunciada en la reserva de un hotel en Brasil, se debía reservar en Hotel Best Western Plus Viva Porto de Galinhas y se hizo en el Hotel Best Western Solar Porto de Galinhas, supuestamente este último de menor calidad que el primero (tres estrellas frente al original de cuatro estrellas), aunque está demostrado que ambos están frente a la playa en la ciudad de Recife, en Brasil. Debe precisarse que el error, que existió, se explica -no se justifica pero se explica- por la similitud en el nombre de ambos establecimientos hoteleros y que Lan Tours intentó enmendarlo pero ya esa fecha no había disponibilidad en el hotel correcto. Y lo más importante para entender que no existe infracción alguna: a la consumidora se le ofrecieron beneficios compensatorios **los que aceptó**, beneficios como habitación con vista al mar, un tur por la ciudad y una cena de cortesía. Todo perjuicio, entonces, ya está reparado por acuerdo de las partes y no procede que la Administración insista en infracciones que para la propia consumidora ya no son tales por haber sido resarcida.

7 No
objetivo -
Reclamo con mal

5º) Que la idea de la ley 19.496 de sancionar al proveedor doloso o negligente en el cumplimiento de sus obligaciones no puede aplicarse a una empresa que si bien cometió un error en la reserva de un hotel, diligentemente intentó repararlo ofreciendo beneficios compensatorios a la afectada, los que fueron aceptados, según se desprende del mérito del proceso. No existe, en consecuencia, infracción al artículo 23 de la ley 19.496 que señala que "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*". Y no la hay porque de acuerdo a los

antecedentes acompañados de fojas 106 a 126, se trata de hoteles de la misma cadena, ambos a orilla del mar en Recife, Brasil y cualquier diferencia de calidad fue compensado por Lan Tours de la manera indicada, lo que -debe decirse una y otra vez- **fue aceptado por la consumidora**, de manera que el error fue reparado sin que SERNAC pueda argüir negligencia y menoscabo al consumidor si la empresa actuó con prontitud reparando el supuesto mal causado y evitando así, precisamente, el menoscabo que exige la ley.

6º) Que la ratio legis de la ley 19.496 obedece a evitar y sancionar abusos por parte de los proveedores en sus relaciones con los consumidores, no de sancionar a todo evento por errores que, en todo caso, no parecen haber producido perjuicio alguno por tratarse de hoteles de muy similares características y que, en todo caso, la empresa, diligentemente, compensó cualquier menoscabo que haya podido sufrir la consumidora, compensación aceptada por ésta.

7º) Que por lo dicho tampoco hay infracción al artículo 12 de la ley 19.496 -*“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 consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”*-, aunque, en realidad, esta disposición es una de carácter general que abarca, desde luego, la contenida en el artículo 23 de la misma legislación por lo que en ningún caso es procedente sancionar a la empresa, de haber cometido la falta denunciada -que no se ha cometido, según se ha visto- sancionarla dos veces por el mismo hecho utilizando una norma de carácter general y otra específica pues ello ciertamente vulnera aquello del *“non bis in ídem”*.

8º) Que en resumen:

a) No tiene el SERNAC legitimación activa para hacerse parte en este proceso;

b) Aun cuando SERNAC tenga legitimación activa, igualmente debe absolverse a Lan Tours (o Latam Airlines Group S.A.) pues no ha cometido ninguna infracción a la ley 19.496 ya que si bien existió un

error en la reserva de un hotel en Recife, el hotel reservado era de similares características que el original y, en todo caso, la consumidora aceptó las compensaciones que le hizo la empresa con lo que no existe el menoscabo que exige la ley;

c) En todo caso, no puede sancionarse dos veces a la denunciada por el mismo hecho.

Y visto, además, lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, **se revoca** la sentencia de seis de junio de dos mil catorce, escrito de fojas 145 a 149 y en su lugar se decide que se absuelve a Latam Airlines Group S.A. de la denuncia formulada en su contra en lo principal de fojas 24.

Redacción del Ministro señor Mera, quien no firma por encontrarse con licencia médica.

Regístrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1.078-2.014.

No firma el Ministro señor Mera, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo, por encontrarse con licencia médica.

Pronunciada por la **Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago**, Presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz e

pareto w...
145
El padre

8023



de Junio de Dos mil catorce.-

VISTOS;

A Fojas 24, don Rodrigo Martínez Alarcón en representación del Servicio Consumidor deduce, en lo principal, denuncia infraccional en contra de Latam S. A., Rol Único tributario 89.862.200-2, representada por Enrique Miguel Cueto domiciliados en Avenida Vitacura N° 2771, comuna de Las Condes, imputando a LATAM GROUP S.A. las contravenciones de los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Los hechos expuestos en fojas 6 por la reclamante al Sernac consisten en: *Hace cuatro meses compré un tour con la Empresa Lan(vuelo mas hotel) para la fecha del 31 de Mayo, para dos personas. El 24 de Mayo, 12 horas antes del viaje, me comunicaron que nos cambiaron el Hotel por motivo de Fuerza Mayor, inmediatamente me comunicaron, pues yo pagué por el servicio y el Hotel que cumplía mis expectativas..-*

Agrega que hubo un cambio del Hotel que le ofrecieron pero que no era de hotel inicialmente elegido y no correspondía a la compra. De lo que inicialmente fue

Agrega en su denuncia de fojas 24 que adquirió un programa turístico que fue denunciante, servicio que consistía en una estadía en Brasil, para dos personas, y seis noches, en el Hotel Best Western Plus Viva Porto de Galinhas, con llegada el 24 de Mayo y regreso el 31 de Mayo, ambos de 2013, por un precio total de \$ 422.627, reserva bajo el código N° 619763, confirmando el proveedor la compra del

Sin embargo, 12 horas antes del vuelo fijado para el 24 de Mayo de 2013, la denunciante mediante un correo electrónico- comunica que por **fuerza mayor, se han visto en la imposibilidad de realizar un cambio de hotel.**

El cambio de hotel al que la denunciante fue trasladada "Best Western Solar de Porto de Galinhas era de tres estrellas, distinto al confirmado en el mes de Enero.

Contactada con Latam Airlines para ver una solución ya que había pagado el precio del hotel inicial cumplía con sus expectativas, se le contestó que era imposible pues se encontraba en el hotel Best Western Plus Viva Porto de Galinhas, en circunstancias que se le comunicó la reserva.



CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL Rol 19.718-6 /2013 Ley 19.496
SANTIAGO

Presentado escrito 7
143
El parte

8023



1 Santiago, a seis de Junio de Dos mil catorce.-

2 VISTOS;

3 A Fojas 24, don Rodrigo Martínez Alarcón en representación del Servicio
4 Nacional del Consumidor deduce, en lo principal, denuncia infraccional en contra de Latam
5 Airlines Group S. A., Rol Único tributario 89.862.200-2, representada por Enrique Miguel Cueto
6 Plaza, ambos domiciliados en Avenida Vitacura N° 2771, comuna de Las Condes, imputando a
7 LATAM AIRLINES GROUP S.A. las contravenciones de los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19,496.

8 Los hechos expuestos en fojas 6 por la reclamante al Sernac consisten
9 textualmente "Hace cuatro meses compré un tour con la Empresa Lan(vuelo mas hotel) para la
10 semana del 25 al 31 de Mayo, para dos personas. El 24 de Mayo, 12 horas antes del viaje,
11 llamaron informando que nos cambiaron el Hotel por motivo de Fuerza Mayor, inmediatamente
12 exigí una solución, pues yo pagué por el servicio y el Hotel que cumplía mis expectativas.-

13 Agrega que hubo un cambio del Hotel que le ofrecieron pero que no era de hotel
14 de excelencia inicialmente elegido y no correspondía a la compra. De lo que inicialmente fue
15 ofrecido.

16 Agrega en su denuncia de fojas 24 que adquirió un programa turístico que fue
17 ofrecido por la denunciante, servicio que consistía en una estadía en Brasil, para dos personas,
18 por siete días y seis noches, en el Hotel Best Western Plus Viva Porto de Galinhas, con llegada
19 el día 25 de Mayo y regreso el 31 de Mayo, ambos de 2013", por un precio total de \$ 422.627,
20 signándose la reserva bajo el código N° 619763, confirmando el proveedor la compra del
21 programa ;

22 Sin embargo, 12 horas antes del vuelo fijado para el 24 de Mayo de 2013, la
23 denunciada - mediante un correo electrónico- comunica que por **fuerza mayor, se han visto en**
24 **la obligación de realizar un cambio de hotel.**

25 El cambio de hotel al que la denunciante fue trasladada "Best Western Solar
26 Porto de Galinhas era de tres estrellas, distinto al confirmado en el mes de Enero.

27 Contactada con Latam Airlines para ver una solución ya que había pagado el
28 servicio y que el hotel inicial cumplía con sus expectativas, se le contestó que era imposible pues
29 no tenía reservas en el hotel Best Western Plus Viva Porto de Galinhas, en circunstancias que se
30 le había confirmado la reserva.



CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL Rol 19.718-6 /2013 Ley 19.496 SANTIAGO

1 La consumidora concurrió el 07 de Junio del año 2013 a estampar en el SERNAC
2 el reclamo, según consta en el documento de fojas 7.

3 A fojas 9, Jessica Sepúlveda Ejecutiva del Servicio al Cliente de Lan Airlines
4 responde al SERNAC, expresando textualmente: Al respecto, informamos que " **nuestro pasajero**
5 **tenía el hotel Western Plus Viva Porto de Galinhas y fue cambiada al Hotel Best Western**
6 **Solar Porto,** lo anterior se originó producto de una descordinación en la comunicación con
7 nuestro proveedor, que fue posteriormente aceptada por la clienta.

8 A fojas 41, la Abogada doña Angélica Villagra Pereira, en representación de
9 Latam Airlines Group S.A. antes Lan Airlines S.A. Contesta la denuncia y demanda civil,
10 interponiendo la Excepción de falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor
11 para interponer la denuncia ;

12 A fojas 55, rola acta de la Audiencia de Contestación y Prueba.

13 A fojas 76, el Servicio Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
14 contesta el traslado al escrito de fojas 41.

15 A fojas 127, rola acta de continuación de la audiencia de contestación y prueba.,
16 en el cual la denunciante acompaña documentos

17 A fojas 128, el Servicio Nacional del Consumidor Objeta los documentos
18 acompañados por Latam Airlines Group S.A.;

19 **CONSIDERANDO.-,**

20 **En relación con la prueba rendida en esta causa.-**

21 1º.- Que el artículo 14 de la Ley Nº 18.287 establece el sistema probatorio
22 de la Sana Crítica, en el cual no se aplican todas las normas de las Leyes Reguladoras
23 de la Prueba del Juicio Civil Ordinario , toda vez que el juez puede apreciar la Prueba y
24 **Antecedentes** del Proceso- que deben ser múltiple, grave, precisa, concordante y
25 conexos, que lo lleven una convicción lógica que le convenza, teniendo como única
26 obligación señalar las razones de orden jurídico y simplemente lógicas, científicas o
27 técnicas que le permiten utilizar o no un determinado antecedente existente o rendido en
28 el proceso;

29 2º.- Que este sentenciador apreciando el mérito de los antecedentes del



A ver lo que me y wote
14

1 proceso, en relación con los hechos materia de la denuncia del SERNAC, esto son los
2 siguientes:

3 A.- Todo los documentos acompañados por la denunciante desde fojas 10
4 a 11 hacen referencia a Lantours; el Mail de fojas 18, es documento enviado por Lan, a
5 través de Google y el de fojas 19: Lan Com;

6 B.- Los documentos acompañados por la denunciada Latam Airlines
7 Group en la audiencia de contestación y prueba desde fojas 97 a 101 llevan el en su
8 mayor parte, membrete de LAN y Lan Tours;

9 C.- Que es un hecho no controvertido que la reserva efectuada
10 inicialmente por la denunciante y aceptada por la denunciada fue para un determinado
11 Hotel **Best Western Plus Viva Porto de Galinhas** y posteriormente, cambiado por otro
12 denominado **Best Western Solar Porto de Galinhas**, y en la descripción de los hoteles
13 efectuada a fojas 49 y 50, este sentenciador puede estimar que **no son similares, en**
14 **su ubicación y en sus servicios;**

15 D.- Que es un hecho evidente que el sistema de "contratación de servicios
16 no aéreos", aparece en este expediente con diversas denominaciones tales como
17 " Lan" (fojas 10); LANTOUR (fojas 13) LATAM AIRLINES GROUP S.A.(FS 41) y está
18 sujeto a la intervención de Agentes o Empresas de diversas denominaciones, tales como
19 las señaladas;

20 **En relación con la excepción de falta de Legitimación Activa del**
21 **Sernac para interponer la denuncia**

22 3º.- Que basta leer la letra f) del artículo 58 de la Ley Nº 19.537,
23 modificado por la Ley Nº 20.555, de fecha 05 de Diciembre de 2011, para concluir que
24 carece de todo fundamento legal la falta de Legitimación Activa interpuesta, "pues el
25 SERCAC " deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y
26 demás normas que digan relación con el consumidor..."

27 Asimismo, la letra f) del artículo 58 es clara en precisar que debe recibir



1 *reclamos de consumidor que considera lesionados sus derechos, de manera que habrá*
2 *de rechazarse la excepción interpuesta:*

3 **En relación con la Excepción de Falta de Legitimación Pasiva de Lan.-**

4 4°.- Que este sentenciador respecto de la falta de Legitimación Pasiva de
5 Lan, ello carece de sustento, puesto que en la relación de los hechos se ha observado
6 que la denominación de Lan figura en diversos documentos, entre ellos el documento de
7 fojas 10 denominado "Información de su compra de Servicios Aéreos, de manera que la
8 utilización de diversas denominaciones de quienes intervinieron en la reserva y venta de
9 los pasajes aéreos y reserva de hotel y cambio del que posteriormente fue contratado por
10 la denunciante, no permite aceptar la Excepción Interpuesta.

11 5°.- Que sin embargo la acción contravencional deducida por el SERNAC
12 se dirige en contra de una persona jurídica denominada Latam Airlines Group S.A.

13 **Efectos de la aceptación de la denunciante del Cambio de Hotel de**
14 **destino.-**

15 6°.- Que la aceptación de la denunciante del cambio de hotel contratado
16 por otro de características parecidas, no puede estimarse que sanee la contravención a la
17 Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, pues la denunciada no ha
18 controvertido las afirmaciones de la denunciante, de haber tenido que aceptar el cambio
19 de hotel por haberse efectuado cuando la denunciante no podía dejar sin efecto lo
20 pactado, al tener todo preparado para partir, pues no se ha acreditado por la denunciada
21 el hecho contrario;

22 7°.- Que los hechos establecidos en el considerando segundo de esta
23 sentencia configuran las infracciones de los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección de
24 los Derechos de los Consumidores, de manera que de acuerdo con el artículo 24 de la
25 Ley N° 19.496, deberá aplicarse una multa por cada una de ellas;

26 8°.- Que el inciso primero del artículo 24 de la Ley N° 19.496 expresa:
27 "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta



ps w... 14^e

CUARTO JUZGADO DE POLICIA LOCAL Rol 19.718-6 /2013 Ley 19.496
SANTIAGO

1 *cincuenta unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente"*

2 Y vistos, además, lo establecido en los artículos 14 y 17 de la Ley N°
3 18.287, se declara que se condena a LATAM AIRLINES GROUP S.A., Rol 89.862.200-2,
4 al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales por cada una de las
5 infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

6 Si no se pagaren las multas dentro de quinto día de ejecutoriado el fallo,
7 cúmplase con el artículo 23 de la Ley N° 18.287 ;

8 Anótese y Notifíquese.-



9
10
11
12
13 DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON MIGUEL LUIS GONZALEZ SAAVEDRA.



14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29