

PUDAHUEL, a veintisiete de junio de dos mil catorce.

Por recibidos los antecedentes con esta fecha. Cúmplase. Notifíquese.-



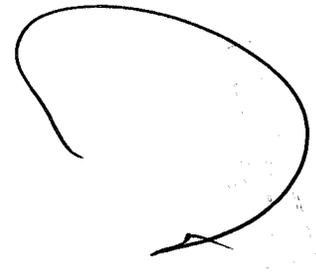
CERTIFICO: Que con esta fecha envié carta certificada a  
Don Guillermo Ulloa C. Con los Stevensen  
Notificando la resolución de fojas .....

Pudahuel, ..... 2014

SECRETARIO



REGISTRO DE SENTENCIAS  
07 JUL. 2014  
REGION METROPOLITANA



②

Foja: 158  
Ciento Cincuenta y Ocho

C.A. de Santiago

Santiago, cuatro de junio de dos mil catorce.

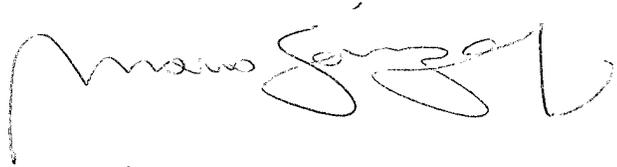
A fs. 156 y 157: téngase presente.

VISTOS:

**Se confirma** la sentencia apelada de veintiséis de noviembre de dos mil trece, escrita a fs. 127 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-83-2014.



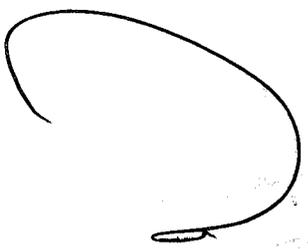
Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro (S) señor Mario Gómez Montoya e integrada por el Ministro (S) señor Humberto Provoste Bachmann y por la Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a cuatro de junio de dos mil catorce, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



1er JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PUDAHUEL  
27 JUN 2014  
INGRESO \_\_\_\_\_ HRS. \_\_\_\_\_  
SECRETARIA



*Senec*  
*Erick Vazquez Cerda*  
*7 ediciones #50 piso 2*  
*Step*

Fojas  
**14817**



PUDAHUEL, a veintiséis de noviembre de dos mil trece.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que a fojas 1 y siguientes, rola denuncia interpuesta por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representada por don ENRIQUE CUETO PLAZA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Presidente Riesco N° 5711, piso 19, Las Condes, por infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, dando origen en este Tribunal a la causa Rol N° 4103-9/2013.

Funda su denuncia en el hecho que tomó conocimiento por Ministro de Fe de dicho Servicio, respecto a que la denunciada no mantenía a disposición de los pasajeros copias del Decreto Supremo N° 113 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que reglamentó el artículo 133 de la Ley 18.916 o Código Aeronáutico, en los mostradores que la empresa utiliza en el Aeropuerto de Santiago, disposiciones que establecen determinadas obligaciones que tienen las aerolíneas respecto a sus pasajeros que habiéndose presentado oportunamente y cuyo pasaje estuviere previamente confirmado, no fuesen embarcados, lo que constituye una obligación legal impuesta por la normativa aeronáutica, constituyendo dicha omisión entonces, una infracción a distintas disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.-

Que a fojas 43 y 121 y siguientes, rolan actas de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante representada por su apoderado don ERICK VASQUEZ CERDA y de la parte denunciada, representada por su apoderado don CARLOS STEVENSON VALDES.

Avenimiento, no se produce.-

Que en dicha oportunidad, la parte denunciada contestó por escrito la denuncia de autos, la que rola a fojas 29 y siguientes, en la cual alega en síntesis: 1) La inexistencia de la infracción señalada, ya que si bien la información contenida en el Decreto Supremo N° 113, es importante que sea conocida por los pasajeros, no puede ser considerada como una información esencial del producto o servicio, o de una relevancia tal que determine la formación del consentimiento o la elección de un proveedor por sobre otro, entre otras razones, por cuanto se trata de una obligación legal aplicable todas las líneas aéreas y no a una en particular, por lo que siendo una información importante, claramente no es de aquéllas a las que está referida el artículo 3 b) de la Ley del Consumidor. 2) Tampoco existe infracción al artículo 23 de la citada ley toda vez que el tipo legal no calza en la especie, por cuanto aún con el incumplimiento de la obligación en cuestión, no implica la vulneración de derecho alguno del pasajero. 3) Asimismo, agrega que la información en

cuestión no puede ser considerada como información básica comercial, por cuanto no se trata de un derecho ofrecido por algunas líneas aéreas, sino que por el contrario un derecho del que gozan todos los pasajeros, independiente de la línea aérea en la que realicen su viaje. 4) Finalmente, señala que si el suscrito estima que su representada se encontraba obligada a entregar una copia física del Decreto 113, dicha conclusión constituye el resultado de un proceso interpretativo legal y no la vulneración de una norma jurídica.-

Que a fojas 53, la parte denunciante acompañó con citación los siguientes documentos: 1) Acta de Ministro de Fe; 2) Copia del Decreto de designación del Director Regional del Servicio; documentos agregados a los autos de fojas 12 a 21, no objetados ni observados por la contraria.-

Que a fojas 121, la parte denunciada acompaña con citación los siguientes documentos: 1) Detalle de Boletín Legislativo; 2) Oficio N° 8382, de fecha 14 de octubre, agregados a los autos de fojas 113 a 120, no observados ni objetados.

Que sin existir diligencias pendientes, se trajeron los autos para fallo a fojas 126.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que en el contexto de los antecedentes allegados al expediente, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si la denunciada LATAM AIRLINES GROUP S.A., incurrió en alguna de las contravenciones prescritas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en especial, si incumplió lo dispuesto en el artículo 3, letra b), de esa Ley que establece: “*Son derechos y deberes básicos del consumidor: 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 cuanto al momento de la inspección efectuada por Sernac, no tenía en el aeropuerto a disposición de los pasajeros copias del Decreto Supremo N° 113 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones del año 2000, que reglamentó el artículo 133 de la ley N°18.916, Código Aeronáutico, obligación establecida por el artículo tercero de dicho Decreto, el que dispone: “*Las líneas aéreas estarán obligadas a tener a disposición de los pasajeros copias del presente Reglamento, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos*”.

**SEGUNDO:** Que pronunciándose acerca de los hechos que motivan estos autos y tras analizar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica, el suscrito ha concluido que la denunciada LATAM AIRLINES S.A., ha cometido la infracción que se le imputa en la prestación de sus servicios al vulnerar con su omisión lo señalado precedentemente por el artículo 3 letra b) de la ley 19.496, y en consecuencia, ha causado menoscabo para los consumidores, por cuanto los desprotegió al no mantener copias a la vista y disposición de los pasajeros en los mesones de despacho del vuelo, copias

suficientes del Reglamento en cuestión, esto es tantos ejemplares como sean los pasajeros a embarcar en cada vuelo a disposición de ellos, para que aquéllos puedan tener información apropiada acerca de cuales son sus derechos a elección del pasajero, cuando no es embarcado en el vuelo contratado, no bastando entonces con tener uno o dos ejemplares del citado Reglamento, ya que por la premura con que habitualmente se realizan los trámites previos al embarque propiamente tal, prácticamente ningún pasajero podría dar cabal lectura a dicho cuerpo reglamentario, cuando sólo hay uno o dos ejemplares a su disposición.

Así y conforme al mérito de todos los antecedentes allegados al proceso, el suscrito se ha formado la convicción que la situación denunciada e investigada, configura una infracción a la Ley del Consumidor, debiendo en consecuencia la denunciada ser sancionada como se señalará en la parte resolutive de esta sentencia.

**TERCERO:** Que en cuanto a la segunda infracción materia de la denuncia cabeza de autos, esto es que LATAM AIRLINES S.A., había también vulnerado lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley 19.496, este Sentenciador estima que la conducta negligente a que se refiere dicho artículo, está subsumida en el comportamiento detallado en los considerandos anteriores, de tal forma que atendido lo señalado por los artículos 3 letra b) y 23 de la ley en cuestión, se acogerá la denuncia sólo condenándose como se dirá, a la denunciada por la comisión de una infracción, esto es, la contemplada en el artículo citado en primer término.

**CUARTO:** Que la denunciada solicitó tener a la vista al momento de resolver, el expediente del Segundo Juzgado de Policía Local de Pudahuel ROL 1120561, lo que en ningún caso desvirtúa la decisión del suscrito, por cuanto aquél si bien se refiere a la misma materia, está relacionado a hechos acaecidos en lugares y fechas distintas al investigado en esta causa.-

**POR ESTAS CONSIDERACIONES,** y teniendo además presente lo dispuesto en la ley 15231, Ley 18.287, artículos 1, 14 y 17; artículos 1 N°3 inciso final, , 3 letra b), 23, 24 inciso tercero, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, se declara:

1).- Que se acoge la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, y **se condena a LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** representada por don **ENRIQUE CUETO PLAZA,** ambos ya individualizados en autos, por la infracción citada en el considerando Segundo, al pago de una multa regulada en **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.-**

2).- Que si la multa no es pagada dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, y conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 18.287, despáchese orden de arresto en contra del representante de la Sociedad infractora.

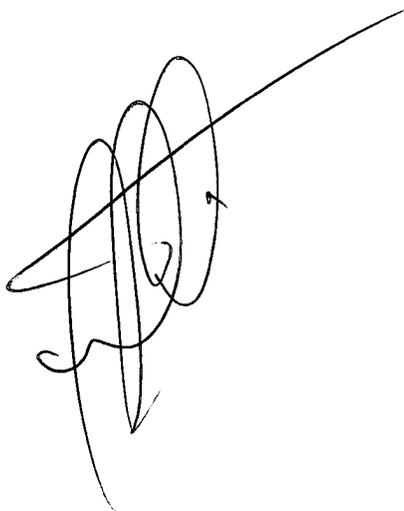
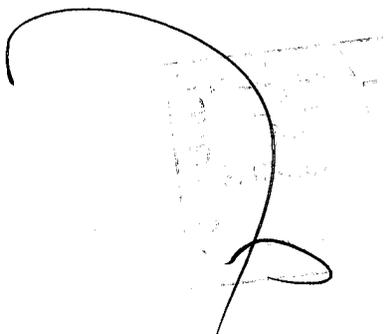
3).- Que no se condena en costas a la denunciada, por no haber sido vencida totalmente y haber tenido motivo plausible para litigar.-

4) Una vez ejecutoriada esta sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 58 bis de la Ley 19.496. Anótese. Regístrese. Notifíquese por cédula y archívese en su oportunidad.-

**ROL N° 4103-9/2013**

**DICTADA POR DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR**

**AUTORIZADA POR DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR.-**

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.A handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping curve that starts from the left and ends with a small loop on the right.