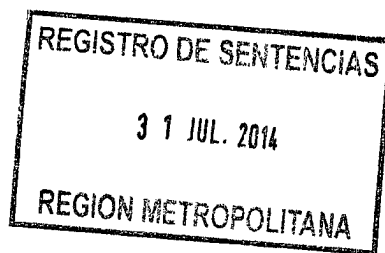


PUDAHUEL, a catorce de Julio de dos mil catorce.

Téngase por recibido los antecedentes con esta fecha. Cúmplase.
Notifíquese.



CERTIFICO: Que con esta fecha envió carta certificada
a RODRIGO MARTINEZ ALARCÓN
CARLOS STEVENSON VALDES
la resolución que antecede,

PUDAHUEL

SECRETARIA

A large, stylized handwritten signature in black ink. Behind the signature is a faint, rectangular official stamp with a star in the center and some illegible text around it.

C.A. de Santiago

Santiago, dieciocho de junio de dos mil catorce.

A fs. 219 y 220: a todo, téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de veinte de noviembre de dos mil trece, escrita a fojas 175 y siguientes.

Acordado con el voto en contra del Abogado Integrante señor Benítez, quien estuvo por revocar la sentencia apelada teniendo únicamente presente que la obligación que impone el artículo tercero del Decreto Ley 113 del año 2000, emanado del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Transporte, solo reclama de las aerolíneas “tener a disposición de los pasajeros copias del presente Reglamento en un lugar visible” de sus oficinas o mostradores circunstancia suficientemente acreditada con el acta rolante a fojas 22, de lo que a su juicio se desprende inequívocamente que basta con publicarlo en el lugar visible esto es, que se pueda ver, para cumplir con la exigencia en estudio, además que el vocablo “copias” debe entenderse como antónimo del giro “original”, ya que materialmente no puede ser exigible la publicación del documento original, del que evidentemente no disponen esas compañías.

Regístrese y devuélvase

N°Trabajo-menores-p.local-42-2014.

Pronunciada por la **Sexta Sala** de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Adelita Ravanales Arriagada, e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y el Abogado Integrante señor Eugenio Benítez Ramírez.

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

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

SENTENCIA

ROL N° 112.061-3

PUDAHUEL, a veinte de noviembre de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

El denuncia y documentos de fs. 1 y siguientes interpuesto ante este Tribunal por el Sr. JUAN PERIBONIO PODUJE, Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor – en adelante SERNAC-, ambos domiciliados en Teatinos N° 50, piso 8, Santiago; a fs. 29 declaración indagatoria prestada por ISIDORA FERNANDEZ HITSCHFELD, apoderada de LAN CHILE, hoy LATAM AIRLINES GROUP S.A.; a fs. 43 notificación de denuncia; Documentos de fs. 44 a 127 presentados por la denunciada; a fs. 127 contestación de la denuncia; a fs. 140 lista de testigo; a fs. 141 comparendo de contestación y prueba; a fs. 144 escrito de se tenga presente; a fs. 149 autos para fallo; documentos de fs. 150 a 158; a fs. 159 escrito de se tenga presente *y con lo relacionado y*

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a fs. 1 y siguientes don JUAN PERIBONIO PODUJE, Director Nacional del SERNAC interpuso denuncia infraccional en contra de AEROLINEAS LAN CHILE S.A., representada por ENRIQUE CUETO PLAZA por contravenir los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496. Especifica que el SERNAC, mediante acta extendida por el respectivo Ministro de Fe del servicio, tomó conocimiento que LAN CHILE, tanto en sus oficinas comerciales como en el mostrador situado en el Aeropuerto de Pudahuel, no tenía a disposición de los pasajeros copias del Decreto 113 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que es el Reglamento del artículo 133 de la Ley 18.916, Código Aeronáutico, sino que solo cuenta con paleta informativa en una muralla lateral que contiene el articulado del referido reglamento. El SERNAC reproduce el artículo 3° del Decreto 113 que señala: “las líneas aéreas estarán obligadas a tener a disposición de los pasajeros copias del presente reglamento en un lugar visible de sus oficinas de ventas de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos”. Luego procede a describir la conducta infraccional. Respecto del artículo 3 letra b) el denunciante señala que el consumidor tiene derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos... Agrega que el artículo 1 N° 3 de la misma ley expresa que “el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor información básica comercial”. En cuanto al artículo 23 expresa que se comete infracción 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...”;

SEGUNDO: Que la apoderada de la empresa denunciada, doña ISIDORA FERNANDEZ HITSCHFELD, procede a fs. 29 a prestar declaración indagatoria de los hechos. Primeramente señala que su representada no estima infringida ninguna norma pues cumple con lo que la propia norma del Decreto 113 establece al señalar que poner a disposición de los pasajeros significa facilitar el conocimiento de la normativa y su empresa cumple al publicar el texto íntegro del referido decreto en las murallas laterales de los mesones de venta de pasajes. Luego a fs. 127 y siguientes, el otro apoderado de la denunciada, don CARLOS STEVENSON VALDES, contesta la denuncia dividiendo su defensa en diversos puntos. Primeramente expone la incompetencia del tribunal para conocer de los hechos denunciados indicando latamente que la materia por estar regida y sancionada por el Código Aeronáutico debe ser conocida por las autoridades que señala ese código estos es, La Dirección de Aeronáutica Civil o la Junta del mismo nombre o en su defecto la Justicia Civil. Previamente expresa que no existe infracción a la Ley del Consumidor por lo ya señalado –ser materia del Código Aeronáutico- y no existe disposición en la misma ley que establezca que deba conocer los juzgados de policía local ni aún en las excepciones indicadas en el artículo 2 bis de la Ley 19.496. A continuación, la denunciada va al fondo del libelo señalando que sí ha cumplido con la norma del Decreto 113 pues y como consta del Acta del Ministro de Fe del denunciante, existe en los lugares mencionados por el Decreto 113, un ejemplar íntegro de la citada norma. Añade que al establecer el precepto “copias del reglamento” es una obligación que se refiere a todas las compañías aéreas y por

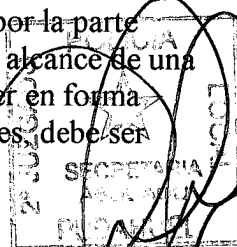
ello la ocupación del plural. A continuación, el apoderado de la denunciada se pregunta a la luz de la denuncia si la información que contiene el señalado decreto es de aquellas esenciales para la formación del consentimiento entre el consumidor y la empresa. La denunciada concluye que no y por tanto no calificaría su omisión como infracción al artículo 3 letra b) del la Ley del Consumidor. Agrega que tampoco hay infracción al artículo 23 pues no se entiende la existencia de negligencia si el mismo denunciante señala que el texto del Decreto 113 está en sus mesones. Por último en relación a las normas infringidas, expresa que tampoco la información del Decreto 113 debe estimarse como información básica comercial pues no es una característica propia del servicio aéreo. Finaliza solicitando la denunciada que no hay sanción específica en la Ley del Consumidor para la supuesta infracción y a lo más si el tribunal lo estima, una sola;

TERCERO: Que previo a examinar la prueba rendida en autos por las partes, este Sentenciador se avocará a resolver la petición de incompetencia alegada por la denunciada. Este Tribunal ha resuelto invariablemente que sí le asiste competencia para pronunciarse sobre materias vinculadas a las relaciones entre consumidores y proveedores cuando el Servicio Nacional del Consumidor actúa como denunciante de infracciones a la ley de la materia defendiendo el interés general de los consumidores y no intereses colectivos, no importando si las materias estén o no reguladas por leyes especiales o existan procedimientos indemnizatorios a favor de los consumidores;

CUARTO: Que corresponde primeramente el análisis de la prueba rendida por la parte denunciante. El SERNAC acompaña en primer lugar las resoluciones administrativas que designan a sus funcionarios como ministros de fe. En virtud de lo anterior, a fs. 22 y 23 rola el acta de los dos Ministros de Fe del servicio, don MIGUEL VALENZUELA BUSTOS y doña CECILIA HERNANDEZ PINTO quienes en visita al Aeropuerto de Pudahuel el día 21 de septiembre de 2012, dan cuenta de la inexistencia de copias del Decreto 113 para los pasajeros y que en un muro lateral del mesón de ventas de pasajes de Lan existe un panel con el texto completo del señalado decreto. El funcionario MIGUEL VALENZUELA BUSTOS declara como testigo de la denunciante confirmando el contenido del acta de visita al Aeropuerto de Pudahuel;

QUINTO: Que respecto de la prueba rendida por la parte denunciada, ésta consiste en diversas actas notariales que dan cuenta de la visita de esos ministros de fe pública a diferentes lugares de Chile. A este respecto, este Sentenciador desestimaré aquellas actas que no correspondan específicamente al lugar que determina la competencia territorial de este tribunal y que es el Aeropuerto de Pudahuel. Así, solo se examinará la documentación que rola de fs. 110 a 118. Esta documentación coincide con la de la parte denunciante en cuanto a la existencia del panel informativo que reproduce el texto del Decreto 113 –fs. 112 y 113-. Se agrega como prueba fotos de ejemplares en folleto del reglamento en los mesones de atención “a disposición de los pasajeros”, fs. 114 a 117, amén de adjuntar al proceso un ejemplar –fs. 118-;

SEXTO: Que establecido que el Tribunal es competente para conocer de denuncias interpuestas por el órgano estatal destinado a velar por el interés general de los consumidores cuando estima infringida alguna norma, corresponde examinar los preceptos a que alude el denunciante. Así el artículo 3 letra b) preceptúa que el consumidor tendrá derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicio ofrecidos, sea en el precio, condiciones y características relevantes del objeto. Por cierto y estando determinado que al momento de la fiscalización de los funcionarios estatales que no había ejemplares “a disposición de los pasajeros”, como señala el Decreto 113, efectivamente se vulnera el señalado precepto reglamentario. A diferencia de lo expresado por la parte denunciada “poner a disposición” no es sólo arbitrar los medios o poner al alcance de una persona una cosa u objeto sino que es, como lo indica el término, establecer en forma efectiva que esa persona “se haga dueña de lo que está a su alcance”, esto es, debe ser posible la materialidad de esa característica del dominio;



SEPTIMO: Que por otra parte, este sentenciador no estima infringido el artículo 23 de la Ley 19.496 por estimar que si bien la denunciada ha incurrido en la infracción al artículo 3 letra b) su conducta no puede estimarse de negligente. Refuerza lo anterior, la reparación de la falta al exhibir las fotografías de la diligencia notarial, que si hay ejemplares “a disposición de los pasajeros” del Decreto 113;

OCTAVO: Que a juicio de este Sentenciador entonces, se dan en la especie los presupuestos necesarios para estimar que la información exhibida en los muros laterales de los mesones de atención de la denunciada son insuficientes para estimar cumplida la obligación reglamentaria tantas veces indicada;

NOVENO: Que atendido lo expuesto en los considerandos anteriores y apreciando los antecedentes de autos conforme a las reglas de la sana crítica, que dan cuenta de la existencia de elementos probatorios que acreditan la ocurrencia de un hecho ilícito que demuestra la infracción a las normas de protección al consumidor, se dará lugar al denuncia de fs. 1, multando a la empresa denunciada al infringir el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496, esto es, informar sin la veracidad necesaria sobre los derechos de los pasajeros;

DECIMO: Que este Sentenciador no acogerá lo solicitado por el denunciante en cuanto a sancionar con la multa máxima al denunciante por cada una de las infracciones cometidas dado que además solo ha sido condenado por infracción al artículo 3 letra b), amén de haber reparado con posterioridad la falta;

Por estas consideraciones y teniéndose además presente lo dispuesto las leyes 15.231, 18.287 y 19.496;

SE DECLARA:

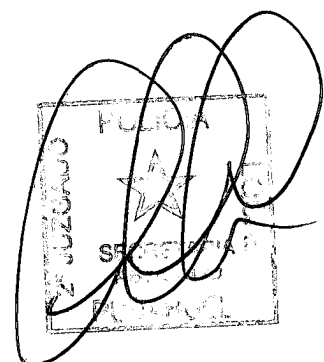
Que se condena a AEROLINEAS LAN CHILE S.A., hoy LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por ENRIQUE CUETO PLAZA, al pago de una multa de 10 UTM, en su equivalente en pesos al momento del pago, a beneficio municipal, por haber infringido el artículo 3 letra b) de la Ley 19.496.-

Si no pagare la multa en el plazo legal, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.

ANÓTESE y NOTIFÍQUESE.

DICTADO por don CRISTIAN ARÉVALO ARANEDA, JUEZ TITULAR

AUTORIZADO por doña DANIELA GONZALEZ LOPEZ, SECRETARIA ABOGADO.

A rectangular official stamp with a star in the center. The text inside the stamp is partially obscured by a large, loopy handwritten signature. The visible text includes "SECRETARIA" at the top and "ABOGADO" at the bottom.