.-

REGISTRO DE SENTENCIAS
21 ABR. 2016
REGION AYSEN

Del Rol N° 72.746-2015.-

Coyhaique, a veintiuno de enero de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 7 y siguientes comparece doña Karina Acevedo Auad, en calidad de Directora Región de Aysén, del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra de la persona jurídica **LATAM AIRLINE GROUP S.A.**, no indica rut, representada en Coyhaique por doña Magda Cordero Brevis, ignora cédula de identidad, ambos con domicilio en calle Moraleda N° 402, de esta ciudad, por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 ambos de la ley 19.496.

La denuncia se funda en el reclamo realizado con fecha 25 de Julio del 2015 ante dicho Servicio y en calidad de consumidor, por doña VIVIAN ARACELI MILLAR ARAVENA, no se indica profesión o actividad, de este domicilio, Barroso N° 1371 de Coyhaique, C. I. N° 15.304.552-6, consistente en haber sufrido su equipaje de traslado en transporte aéreo Santiago- Balmaceda, indicando que hecho el reclamo correspondiente el proveedor no se hace cargo de los daños producidos por ser éstos menores; ;

Que, a fojas 14 comparece doña Viviana Araceli Millar Aravena, chilena, soltera domiciliada en calle Barroso N° 1371 de Coyhaique quien prestando declaración indagatoria comparece en calidad de consumidora ratifica los hechos

fundantes de la denuncia interpuesta por el Servicio Nacional del Consumidor, agregando que el valor de la maleta dañada en el transporte aéreo alcanza la suma de $79.980, reiterando en dicho comparecencia la voluntad de que los daños producidos le sean resarcidos;

Que en lo principal del escrito de fojas 17 comparece doña Paola Aguilar Gallardo, abogada, apoderada por la denunciada en autos quien, prestando primera declaración expone en lo pertinente que, reconociendo el servicio de transporte aéreo prestado por su representada a la consumidora como asimismo el reclamo realizado por ésta a la empresa aérea, se rechazó el requerimiento de la consumidora puesto que se constató que el daño producido en su equipaje fue "muy menor" el que podría haberse producido en otras circunstancias y no únicamente con ocasión del transporte de dicho equipaje por parte de su mandante;

Que a fojas 19 el Tribunal citó a audiencia de comparendo de estilo, la que no se realizó al no haberse interpuesto dentro del término legal acciones civiles derivadas de la materia infraccional conocida en autos;

Que en lo principal del escrito de fojas 32 y siguientes, contestando la denuncia infraccional deducida en autos, la apoderada de la denunciada, señora Paola Aguilar Gallardo expone en un primer capítulo que el Servicio denunciante carecería de legitimación activa para interponer denuncia infraccional como en el caso de autos. Argumenta a este respecto que las letras f) y g) del artículo 58 de la ley N° 19.496, establecen

.-

las atribuciones del servicio denunciante, la primera de ellas en calidad de conciliador y la segunda de ellas la facultad de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, resultando según expone, del análisis de dicha normativa que queda claro que el Sernac (sic) que la facultad para efectuar denuncias judiciales quedaría circunscrita a aquellas causas en que se encuentren comprometidos los intereses generales de los consumidores lo que se contrapone a los caso en los que únicamente están comprometidos intereses puramente individuales, siendo el caso sublite precisamente de aquellos comprendidos en este último concepto razón que lleva a concluir a la denunciada que el Servicio Nacional del Consumidor carece de la facultad legal de efectuar la denuncia conocida en autos. Asimismo agrega en su escrito de contestación que en cuanto al fondo del caso de marras, no existe antecedente alguno que de cuenta que los daños reclamados por la consumidora en su equipaje, sean atribuibles a su representada ni menos aún que la maleta haya sido transportada en servicio aéreo prestado por la denunciada y que el reclamo ante el mismo proveedor haya sido realizado por la consumidora de forma inmediata a la recepción del equipaje sino que " dentro de un tiempo razonable", solicitando finalmente la denunciada que en base a los argumentos expuestos y previas citas legales el tribunal tenga por contestada la denuncia infraccional de autos procediendo al rechazo de la misma, con costas;

JUZGADO DE POLICIA LOCAL COYHAIQUE

Se declara cerrado el procedimiento trayéndose estos autos para su resolución en lo infraccional y,

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la denuncia contenida en lo principal del escrito de fojas 7 y siguientes se circunscribe a imputar a la denunciada la contravención a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.496,disposiciones legales que imponen la obligación a todo proveedor a dar cumplimiento en la entrega de un bien o prestación de servicio a los términos y condiciones en que se hubiere ofrecido o convenido el mismo y; a no actuar de manera negligente en la prestación de un servicio o entrega de un bien, causando con ello menoscabo al consumidor;

SEGUNDO: Que las alegaciones de defensa realizada por la apoderada de la denunciada tanto en su comparecencia de fojas 17, como asimismo y con mayor extensión a fojas 32 y siguiente, dicen relación con la inexistencia de probanzas que den cuenta de la comisión de las infracciones imputadas a su representada, razón por la cual no se configuraría algún acto u omisión que le fuere reprochable, agregando además como alegación de fondo, que el Servicio del Consumidor carecería de la potestad para interponer la denuncia conocida en autos;

TERCERO: Que en lo que respecta a la falta de legitimación activa alegada en sus defensas por la denunciada, huelga precisar que los hechos que subyacen a la denuncia de autos dicen relación con la afectación que habría sufrido una pasajera en el transporte de equipaje que se habría visto dañado por su mala manipulación por parte del proveedor del – en este

caso- transporte aéreo que la denunciada habría prestado a la consumidora originalmente denunciante en sede administrativa.

CUARTO: Que estimando este sentenciador que si bien efectivamente el estatuto de protección de derecho de los consumidores contenido especialmente en la ley N° 19.496 y sus modificaciones, han pretendido –entre otras- fortalecer el rol del servicio denunciante, esto al tenor de lo dispuesto en el artículo 58 de la ley del rubro; no puede obviarse que, aun cuando se estimare que el "interés general de los consumidores" resulta ser una categorización distinta y con ello diversa a los demás intereses que han sido regulados precisa y concretamente por el legislador en el cuerpo legal en análisis –interés individual, colectivo determinado y colectivo difuso- realizando para ello una interpretación del espíritu de la normativa que escapa, por ejemplo, a lo expresado en voto de prevención del Ministro de la E. Corte Suprema don Rubén Ballesteros en autos ROL 4941/2011 ; en el caso de marras conforme a los antecedentes probatorios colacionados por el Servicio denunciante, no logra advertirse que en la conducta contravencional objeto de un eventual reproche, se vean involucrados los intereses del resto de los consumidores, atendido a que el hecho denunciado dice relación con el daño de una maleta en el transporte aéreo prestado por el proveedor denunciado;

QUINTO: Que aun cuando se estimare que de igual forma se encontrarían comprometidos en el caso subjudice los *intereses generales de los consumidores*, lo cierto es que del tenor del artículo 58 lera g) de la ley N° 19.496 logra desprenderse

precisamente que la facultad que ostenta el servicio denunciante es para la de *hacerse parte* más no para iniciar un procedimiento contravencional. Que en este sentido, pensar de otro modo y conforme así lo ha expresado la Iltma Corte de Apelaciones de Santiago en fallo de autos ROL 1078/2014 de fecha 24 de abril de 2015 y confirmada por la Excma Corte Suprema en autos ROL 5840/2015 de 30 de Junio de 2015; implica entregar al total arbitrio del Servicio Nacional del Consumidor la labor de determinar el cuándo y cómo se encontrarían comprometidos los intereses generales de los consumidores y de así estimarlo; llevar cada caso al conocimiento jurisdiccional competente; lo anterior en base al principio de legalidad por el que debe regirse el Servicio denunciante;

SEXTO: Que, ilustrativo resulta la historia de la ley N° 19.496 pero muy especialmente la modificación realizada a este cuerpo normativo por la ley N° 19.955 que vino a reformular las disposiciones referentes a las potestades legales que ostentaría el Servicio Nacional del Consumidor. Así, en el texto original de la letra e) del artículo 58 se disponía dentro de las funciones del Servicio Nacional del Consumidor el "Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores. La facultad de velar por el cumplimiento de otras normas que digan relación con el consumidor a que se refiere el inciso primero y la letra e) del inciso segundo de este Artículo, sólo puede ser ejercida cuando esa facultad no está entregada al conocimiento y resolución de otros organismos o instancias jurisdiccionales, **salvo para**

.-

denunciar ante ellos las posibles infracciones". Pues bien, cotejado que resulta el tenor original y la modificación realizada inserta actualmente en lo que respecta, en la letra g) del artículo 58, logra desprenderse que efectivamente se ha circunscrito la potestad del Servicio precisamente a hacerse parte en determinados procesos, más no para realizar la denuncia contravencional;

SEPTIMO: Que en caso alguno concluir en tal sentido, afecta al núcleo central del estatuto contenido en la ley N° 19.496: la protección de los derechos de los consumidores; puesto que ante la eventual afectación de algún derecho resguardado por dicho cuerpo legal, es el propio consumidor quien podrá sin formalidad alguna realizar la denuncia ante el Juez competente, no requiriendo en definitiva del arbitrio del Servicio nacional del Consumidor para poder realizarla;

OCTAVO: Que en lo que respecta a la configuración de la infracción denunciada, conforme al mérito de las probanzas colacionadas por las partes, esto es reclamo administrativo de fojas 1, set fotográfico de fojas 4 a 5 inclusive, misiva de fecha 7 de agosto de 2015 de fojas 6, declaración indagatoria de fojas 14 de la consumidora denunciada y documental de fojas 43 y siguientes acompañada por el Servicio denunciante; ponderados todos conforme a las reglas de la sana crítica dispuestas en el artículo 14 de la ley N° 18.287, no ha logrado probarse efectivamente que el proveedor denunciado haya infringido la obligación que impone el artículo 12 de la ley N° 19.496, en tanto que con los exiguos medio de prueba

JUZGADO DE POLICIA LOCAL COYHAIQUE

colacionados al proceso no se pude concluir que efectivamente el proveedor denunciado haya vulnerado con los hechos que se le imputan, los términos o condiciones pactados. Ello por cuanto no se ha acompañado por la denunciante en autos ningún antecedente que de cuenta efectivamente de cuál o cuáles son los términos contractuales en que se habría pactado el servicio aéreo, razón por lo que en este capítulo y sin perjuicio de lo razonado en los basamentos 1° a 7°, deberá ser desestimada la imputación infraccional;

NOVENO: Que en lo que respecta a la contravención a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley N° 19.496, ninguno de los antecedentes probatorios ponderados permite concluir que efectivamente el proveedor denunciado haya actuado de manera negligente o que su actuar haya producido el menoscabo que se le imputa puesto que si bien efectivamente al pasajero de un transporte aéreo se le faculta para realizar el reclamo al prestador del servicio de transporte, conforme da cuenta la documental no objetada de fojas 43 y siguientes, lo cierto es que ningún medio de prueba allegado por las partes puede permitir a este sentenciador de manera indubitada, que efectivamente dicho reclamo se realizó en los plazos que imputa el servicio denunciante, ni menos que el menoscabo denunciado pudiere ser imputable al proveedor y, de conformidad al art. 1698 del C. Civil y, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.231, artículos 3° y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287, artículos 12, 23, 24, 50 letra C, D, 58 letra f) y g) todos de la ley N| 19.496

.-

SE DECLARA:

Que, careciendo de legitimación activa para realizar la denuncia interpuesta en autos, **no ha lugar a la denuncia** contenida en lo principal del escrito de fojas 7 y siguientes, absolviéndose en consecuencia al proveedor LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por doña Magda Cordero Brevis, ambos ya individualizados;

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez Subrogante, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez; Autoriza la Secretaria subrogante, señora Sonia Riffo Garay;

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIO
COYHAIQUE

Coyhaique a veintinueve de marzo de dos mil dieciséis.-

Por ingresado con esta fecha a mi despacho.-

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.

ROL 72.746/2015.-

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO COYHAIQUE

CERTIFICO.-

Que, a esta fecha, la sentencia dictada en autos a fojas 100 y siguientes; se encuentra ejecutoriada.-

SERNAC XI REGION
08 ABR. 2016
RECIBIDO

Coyhaique 29 de marzo de 2016.-

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL SECRETARIO COYHAIQUE

Ricardo Rodríguez Gutiérrez

SECRETARIO TITULAR

Villar / Latorre.