

Antofagasta, once de enero de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que, a fojas treinta y nueve y siguientes, comparece doña ALISON ANGELICA SALDIAS VEAS, chilena, casada, ingeniero civil industrial, cédula de identidad N° 15.853.372-3, domiciliada en calle Arturo Prat N° 1741, de esta ciudad, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, don GONZALO FUENTES, chileno, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Prat N° ~45, Antofagasta, por haber infringido los artículos 1° N° 4, 3° letra e), 12, 23 Y 28 de la Ley N° 19.496, de conformidad con los hechos que expone. Expresa que con fecha 19 de enero de 2015 adquirió a través de la página web de LAN.COM tres pasajes ida y vuelta con destino a Toronto, Canadá, con fecha de ida 2 de junio de 2015 y regreso el 28 de septiembre de 2015, pagando por ellos un valor de \$2.000.586.- Expresa que antes de hacer efectiva la compra tomó la precaución de comprobar si tales pasajes eran susceptibles de cambio por cualquier eventualidad que le impidiera abordar el avión en las fechas indicadas, lo que hizo porque la tarifa comprada contenía la leyenda "permite cambios del vuelo con cargo de US\$100.-, sujetos a disponibilidad de tarifa", condición general en este tipo de operaciones que se mantiene hasta el día de hoy en la página web de la empresa. Agrega que, con fecha 30 de junio de 2015, y habiendo permanecido cerca de un mes en Canadá, decidieron por razones médicas regresar antes de lo presupuestado a Chile, por lo que se contactó telefónicamente con el centro de llamados de LAN para obtener información sobre el procedimiento a seguir. Manifiesta que en esa ocasión le indicaron que la tarifa adquirida no era susceptible de cambios, ya que uno de los trayectos no lo permitía, el que era operado por Aerolíneas TAM, Y LAN nada podía hacer. Señala que le hizo presente a la ejecutiva que al momento de adquirir los pasajes había puesto especial cuidado en elegir uno que tuviera la opción de cambio, puesto que no tenía claridad acerca de la fecha de regreso, ya que viajaba embarazada y no sabía si el parto se llevaría a cabo en Chile o en Canadá, contestándole que en el contrato de vuelo se expresaban las restricciones del pasaje. Indica que con un mes de anticipación comenzó a gestionar el cambio de su pasaje para regresar a Chile, ya que mientras más cerca se encontrase la fecha de retorno original, mayor sería el recargo a pagar en el momento de concretarse el cambio. Manifiesta que al no estar conforme con la respuesta recibida, tres días después se comunicó con una ejecutiva del call center de LAN para plantearle lo sucedido, junto con la cual revisaron el contrato y pudieron comprobar que en este documento nada se estipulaba sobre la imposibilidad de realizar cambios en la tarifa comprada, por lo que formuló varios reclamos adicionales en la página web de la aerolínea. Indica que posteriormente continuó haciendo llamadas al call center de LAN, recibiendo sólo respuestas negativas. Señala que el 2 de julio de 2015 ingresó su reclamo a través de la página web de SERNAC para lograr una eventual mediación con la empresa señalada, a consecuencia de lo cual habría recibido un

llamado telefónico de una ejecutiva de LAN otorgándole una información que nunca se concretó. Con fecha 25 de julio ingresó un nuevo reclamo al SERNAC para obtener una solución definitiva al problema, y con fecha 22 de julio la empresa había respondido el requerimiento del SERNAC proponiendo como solución la entrega de un Travel Voucher, el cual fue entregado el 24 de julio por la suma de USD \$1.387 correspondiente a menos de la mitad del valor pagado originalmente, equivalente en moneda nacional a \$935.663.-, monto canjeable que le permitiría auto gestionar los nuevos pasajes de retomo, lo que no pudo realizar por las razones que expresa. Concluye señalando que ante todas estas situaciones, decidieron como familia descartar la solución ofrecida por LAN y, con fecha 25 de julio' de 2015, optaron por comprar pasajes nuevos en otra aerolínea (Air Canadá), con fecha de salida el 2 de agosto de 2015, por un valor de 2.756,22 USD, y que en moneda nacional corresponde a \$1.859.332.-, pasajes que fueron adquiridos con tarjeta de crédito utilizando el cupo internacional que no admite la opción de compra a crédito, lo que los empujó a sobre endeudarse en la línea de crédito de la cuenta corriente asociada a dicha tarjeta, debiendo pagar intereses adicionales estimados en \$120.000.- mensuales. Manifiesta que los hechos descritos configuran una infracción a los artículos 1° N° 4, 3° letra e), 12, 23 Y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representado legalmente por don GONZALO FUENTES, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación las sumas de \$3.779.332.- por concepto de daño material, y \$10.000.000.- por daño moral, con más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas cincuenta y siete y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Alison Angélica Saldías Veas, y en rebeldía del denunciado y demandado civil, ya individualizados en autos. La parte denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas en autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. El tribunal tiene por evacuados los traslados conferidos en rebeldía del denunciado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del denunciado y demandado civil. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados y que rolan de fojas 1 a 37 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 Y 2 en el acta respectiva. Esta parte hace comparecer a estrados a los testigos don MAURICIO RONALD JAMETT MORALES, chileno, casado, ingeniero mecánico, cédula de identidad N° 12.443.324-0, domiciliado en calle Prat N°1741, y doña JESSICA CAROLINE ALVAREZ BARRIGA, chilena, soltera, ingeniero civil industrial, cédula de identidad N° 15.023.330-5, domiciliada en calle Cerro Topater N° 8647, ambos de Antofagasta, quienes sin tacha, legalmente examinados, y que dan razón de sus dichos, declaran:

el primero, que es el esposo de la denunciante y en esa calidad fue testigo presencial de los hechos materia de este juicio puesto que también se vio afectado por lo sucedido. Señala que con mucho esfuerzo realizaron este viaje a Taranta, Canadá, eligiendo esa ciudad para conocerla y en un futuro ir a vivir en ese país, y los motivos de su decepción y molestia son que durante el viaje su esposa se encontraba embarazada y como se estaba acercando la fecha del parto, tenían que volver a Chile por lo que quisieron adelantar el viaje y ahí empezaron los problemas. Expresa que cuando compraron los pasajes el contrato no indicaba que no se podían hacer cambios, y en la página web de LAN indicaba que si se podían hacer cancelando una diferencia. Agrega que LAN dio dos soluciones, las que indica, concretándose la segunda que era entregarles un voucher para poder comprar los pasajes, lo que no pudo realizarse por las razones que señala, y debieron comprar los pasajes en otra aerolínea asumiendo el costo de los mismos. Manifiesta que toda esta situación le causó problemas a su cónyuge la que tuvo que consultar a dos médicos en Canadá, estaba muy nerviosa, con muchos malestares y dolores, y debido a esta situación sufrió una depresión por el estado en que se encontraba y el esfuerzo económico que tuvieron que hacer para comprar los nuevos pasajes. La segunda deponente declara que es amiga de la denunciante y demandante, y se encuentra al tanto de todo lo que tuvo que pasar por el tema del viaje, que la empresa LAN nunca les dio una solución con respecto al cambio de los pasajes, la angustia que vivió encontrándose en un país extranjero, y los problemas de salud que esta situación le generó, además del esfuerzo económico que tuvieron que realizar para poder regresar a Chile.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas treinta y nueve y siguientes de autos, doña ALISON ANGELICA SALDIAS VEAS, ya individualizada, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representado para estos efectos por don GONZALO FUENTES, también individualizados, fundada en que el 19 de enero de 2015 adquirió a través de la página web de LAN.COM, tres pasajes ida y vuelta con destino a Canadá, con fecha de ida el 2 de junio y regreso el 28 de septiembre de 2015, por los que pagó la suma de \$2.000.586.-, y por las razones que latamente expone se preocupó que estos pasajes fueran susceptibles de cambio en sus fechas ante cualquier eventualidad, lo que comprobó por la leyenda "permite cambios del vuelo con cargo de US\$100, sujetos a disponibilidad de tarifa", condición general que se mantiene hasta el día de hoy en la página web de la empresa. Expresa que con fecha 30 de junio, y estando cerca de un mes en Canadá, por razones médicas decidieron regresar antes de lo presupuestado a Chile para lo cual inició los trámites que indica para obtener información sobre el procedimiento a seguir, ocurriéndole todas las peripecias que relata y que se prolongaron por casi un mes, sin que el proveedor denunciado le diera una solución a su requerimiento al que tenía derecho de conformidad con el contrato de transporte aéreo al que había adherido, y la única

respuesta concreta que recibió fue la entrega de un travel voucher por la suma de 1.387 USD, el que, teñIfcIas las condiciones en que debería ser utilizado tampoco le solucionó el problema inmediato que los afectaba, por lo que debieron adquirir los pasajes de regreso en Air Canadá, desembolsando la suma de 2.756,22 USD, que en moneda nacional corresponde a \$1.859.332.-, con lo que pudieron viajar el 2 de agosto a Chile, hechos que considera constituyen infracción a los artículos 1° N° 4, 3° letra e), 12, 23 Y 28 letra c) de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, a fojas cincuenta y siguientes, el tribunal tuvo por contestada la denuncia en rebeldía del proveedor denunciado.

Tercero: Que, con los documentos acompañados de fojas 1 a 37, y 54 a 56, no objetados, denuncia infraccional de fojas 39 y siguientes, y comparendo de prueba, de fojas 57 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que doña ALISON ANGELICA SALDIAS, con fecha 19 de enero de 2015, adquirió al proveedor denunciado dos pasajes para adultos y uno para niño, para viajar desde Santiago de Chile a Taranta, Canadá, pagando la suma total de \$1.804.998.-, más tasas y/o impuestos, los cuales podían ser cambiados en su fecha debiendo pagar un cargo de US\$100.- por cada pasaje, y que a pesar de los innumerables trámites y peticiones realizados por la denunciante para adelantar la fecha de regreso del grupo familiar, el proveedor no dio una solución total y definitiva a la cuestión por ella planteada de acuerdo a los derechos que le asistían en su calidad de consumidora, debiendo ésta solucionar su problema adquiriendo otros pasajes en una línea aérea distinta, pagando con sus propios medios el valor de los mismos.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 1° N° 4, 12, 23 y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales establece que se entiende por publicidad "la comunicación que el proveedor dirige al público por cualquier medio idóneo al efecto, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio, entendiéndose incorporadas al contrato las condiciones objetivas contenidas en la publicidad hasta el momento de celebrar el contrato. Son condiciones objetivas aquellas señaladas en el artículo 28", norma esta última que establece que "comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño, respecto de: c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;". El artículo 12 señala, a su vez, que "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", en tanto que el 23 indica 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 del respectivo bien o servicio".

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 1° N° 4, 12, 23 y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, toda vez que el denunciado no proporcionó a la consumidora una información veraz y oportuna sobre los bienes ofrecidos, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, puesto que habiendo ésta solicitado el cambio de fecha de los pasajes aéreos de regreso de su grupo familiar, el proveedor no dio cumplimiento a lo convenido, desconociendo su obligación contractual, obligando a la consumidora a adquirir pasajes en otra línea aérea atendida su urgencia por regresar al país, proponiendo una solución que no fue tal y que no permitió a la denunciante resolver la delicada situación en que se encontraba, y por último, incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 23 señalado pues en la prestación del servicio de venta de los pasajes aéreos señalados, el proveedor y/o sus dependientes, actuaron con negligencia al no cumplir con la oferta realizada a la consumidora, lo que ha significado que ésta se vio impedida de realizar el cambio de fecha de los pasajes de retorno, sin que hasta el presente se le haya dado una solución justa y conveniente a la actora, causándole un menoscabo con esta conducta contravencional.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, doña ALISON ANGELICA SALDIAS VEAS, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 39 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representado para estos efectos por don GONZALO FUENTES, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$3.779.332.- por concepto de daño material, y \$10.000.000.- por daño moral, con expresa condenación en costas.

Séptimo: Que, a fojas 57 y siguientes, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda civil en rebeldía del demandado.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña ALISON A.,NGELICAS'ALDIAS VEAS, y se condena al proveedor demandado al pago de la suma de \$1.786.688.- por concepto de daño material, en cuyo cálculo no se considera la petición de inctuirlos intereses generados por la compra de los pasajes en Air Canadá, por no ser ello imputable ni de responsabilidad del demandado, y \$2.500.000.- por daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ocasionó a la actora la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no respetar las condiciones de la oferta de compra de los pasajes aéreos adquiridos por la consumidora, produciendo un evidente menoscabo y preocupación a la actora por estos hechos, suma que se fija por el tribunal en el monto antes indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y

psicológico deben haber causado estos hechos a la demandante, quien a pesar del tiempo transcurrido no se le ha proporcionado una justa satisfacción a sus derechos como consumidora.

y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra Ej, 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°,7,8,9, 11, 14, 17, 18,22, Y27 de la Ley N° 18.287, artículos 1° N° 4, 3° letra e), 12, 23, 24, 28 letra .c), 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se CONDENÄ al proveedor "LATAM AIRL~ES GROUP S.A.", representado para estos efectos por don GONZALO FUENTES, ya individualizados, al pago de una MULTA de DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos / indicados en la denuncia de fojas treinta y nueve y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 1° N° 4, 12,23 y 28 letra c) de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la Tesorería Municipal de Antofagasta, en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña ALISON ANGELICA SALDIAS VEAS, ya individualizada, y se condena al proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representado para estos efectos por don GONZALO FUENTES, también individualizados, al pago de las sumas de \$1.786.688.- por concepto de daño material, y \$2.500.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a la actora como consecuencia de las infracciones antes indicadas, sumas que devengarán intereses corrientes a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada.
- 4.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.
- 5.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese
Rol N° 24.466/2015.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña JACQUELINE GONZALEZ HENRIQUEZ, Secretaria Subrogante.

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to read "Garbarini".

Antofagasta, a seis de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS y TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que la demandada si bien alega que el pasaje económico adquirido por la actora no permitía el cambio del de regreso, en la audiencia dio cuenta de haberse ofrecido en su oportunidad una formula solución, mediante un pago con voucher, lo que implica una contradicción con la alegación ya señalada.

SEGUNDO: Que se tiene presente lo prescrito en el artículo 23 de la Ley 19.496 que establece como infracción a la misma toda actuación que cause menoscabo al consumidor respecto a la procedencia del bien a que se refiere el contrato de pasajes, la sentencia aparece dictada conforme al mérito del proceso y a las pruebas rendidas en la causa.

TERCERO: Que el documento correspondiente al pantallazo de la página web de Latam Airlines S.A., que fue acompañado antes de la vista de la causa, está referido a condiciones para la compra de pasajes desde ello de enero al 30 de junio de 2016, esto es a un periodo distinto al que fue materia de discusión en esta causa, por lo que no desvirtúa lo establecido en la sentencia recurrida.

CUARTO: Que el fallo estableció la existencia del daño moral y reguló prudencialmente su cuantía, situación que no aparece arbitraria por estar conforme al mérito del proceso, y por ello este fundamento de la apelación resulta improcedente.

Por estas consideraciones Y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, con costas del recurso, la sentencia apelada de fecha once de enero del año en curso, escrita de fs. 61 a 66.

Regístrese y devuélvase.

Rol 14-2016 (PL)



