REGISTRO DE SENTENCIAS

2 4 OCT. 2016

REGIaN DE ANTOFAGASTA

Antofagasta, doce de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- Que, a fojas cinco y siguientes, comparece doña ALICIA COSENTINO, argentina, dueña de casa, cédula de identidad para extranjeros N° 25.121.732,7, domiciliada en calle Oficina Lastenia N° 11.810, Block 6, departamento 305, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "LAN", representado para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, doña KAREN VEGA, cuyo RUT ignora, con domicilio en calle Arturo Prat N° 445, de esta ciudad, por incurrir en infracción a la Ley N° ,19.496, en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone. Expresa que con fecha 2 de octubre de 2015, a las 12,30 horas, se presentó en las oficinas de LAN para comprar un pasaje desde Punta Arenas hasta Antofagasta, ida y vuelta, para un familiar que viajaría el día 11 del mismo mes, y luego de acordar fecha y horario de los vuelos informó a la ejecutiva que pagaría con tarjeta de débito del Banco de Tierra del Fuego en Argentina, y una vez realizada la operación ésta arrojó un error en el posnet, momento en que la ejecutiva le dice que lo intentará nuevamente, lo que le resultó sospechoso por lo que mientras ella pasaba nuevamente la tarjeta consultó su cuenta en el sistema de "home banking" del banco. Agrega que el segundo intento arrojó el error "excede el monto", e inmediatamente se percató con muchísima preocupación que el importe total de la compra había sido debitado de su cuenta, lo que le informó a la ejecutiva, mostrándoselo desde su celular pero ella le dice que a ellos no les ha ingresado el pago aun viendo que decía en su cuenta el nombre de LAN y el monto. Señala que ante esta situación solicitó hablar con algún responsable de la empresa recibiendo la misma respuesta, señalándole que a las cinco de la tarde de ese día el gerente la iba a atender, por lo que se presentó a esa hora y la única respuesta que obtuvo fue que le habían confirmado de Santiago que el dinero no lo tenían ellos, que la podían esperar hasta el día lunes con la reserva del pasaje para que consiguiera el dinero en efectivo pues en ningún caso volverían a aceptar un pago con ningún otro medio. Agrega que realizó un reclamo en la página web del SERNAC y; luego de esto, la llamó la señora Karen Vega, gerente de LAN en Santiago, quien le pidió documentación para agilizar la investigación y resolución de su problema, y por correo electrónico le mandó lo que le habían despachado desde Buenos Aires pero nunca le contestó, hasta que a los diez o quince días, más o menos, se vuelve a comunicar diciéndole que efectivamente LAN tenía su dinero y que en un plazo de cinco días se lo devolverían, y como ella no tiene una cuenta acá le dio el RUT y el nombre de una persona a quien podrían hacer el vale vista que le ofrecían, y le preguntó que como podían compensarla explicándole lo que ha señalado precedentemente, solicitando tres pasajes ida y vuelta para ella y sus hijos a Ushuaia o, en su defecto, a la ciudad de Córdoba porque desde allí también puede resolver los problemas que originaban este viaje, respondiéndole que lo iba a consultar, pero nunca más volvió a comunicarse con ella ni menos le hizo ninguna devolución del dinero. Finaliza su presentación señalando que considera que estos hechos configuran una infracción a los artículos 3° letra e), 12

y 23 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 deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor individualizado en lo principal de este escrito, y representado en la forma antes indicada, 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 US$730,22.- por concepto de daño material, y US$730,22.- por daño moral, es decir, la cantidad total de $1.000.000.-, con costas.

2.- Que, a fojas treinta y seis y siguientes, rola comparendo ~e prueba decretado en autos con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña Alicia Cosentino, y en rebeldía del proveedor 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 evacuado el traslado conferido en rebeldía del denunciado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del demandado. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados y que rolan de fojas 1 a 4 de autos, en parte de prueba, con citación o bajo apercibimiento legal. Además, hace comparecer a estrados a la testigo doña JOCEL YN MARIELA INES GUERRA MEZA, chilena, soltera, empleada, cédula de identidad N° 16.622.171-4, domiciliada en calle Oficina Lastenia N° 11.810, Block 6, 'clelJart:arnlen305, Antofagasta, quien sin tacha, legalmente examinada y que da razón de sus dichos, declara que ella acompañó a su amiga Alicia Cosentino el día en que intentaron comprar el pasaje, y la tarjeta de débito utilizada para estos efectos es de su propiedad, no obstante el familiar que iba a viajar era doña Adriana Carvajal, quien tomaría el vuelo desde Punta Arenas a Antofagasta y viceversa, la que traería documentos importantes de los hijos de Alicia por temas legales. Agrega que cuando le informaban a la funcionaria de LAN que ya habían descontado de su cuenta el dinero de los pasajes, era Alicia quien le exhibía su celular, no obstante se negaron a confirmar la venta, y entonces llamaron a Santiago a una oficina de LAN luego de lo cual señalaron que la venta seguía sin confirmar porque el dinero no llegaba a la cuenta de LAN. Manifiesta que ella vio el posnet, que es el aparato donde pasan las tarjetas y allí había arrojado error, y la funcionaria lo ignoró pidiéndoles que pasaran la tarjeta nuevamente, acusándoles en esta oportunidad que el monto del dinero disponible no era suficiente, y por supuesto no era suficiente porque ya se había descontado de la cuenta el valor de la compra correspondiente a la ,pnmelra pasada de la tarjeta, y al revisar en el celular el descuento decía claramente LAN. Indica 'que en ese momento pidieron hablar con alguna jefatura, haciéndose presente el gerente de turno ,de LAN, quien les dijo que lo compra no se reflejaba y que no podía devolver el valor ni confirmar los pasajes y que volviéramos en la tarde, lo que sólo hizo Alicia, quien después le ¡contó que todo seguía igual y que sólo le habían ofrecido guardar la reserva del pasaje y que tenía que comprar en efectivo porque no le aceptarían un medio de pago como tarjeta. Señala que

Alicia le comentó, posteriormente, que LAN admitió que ya tenían el dinero de la compra del pasaje y que le habían ofrecido devolvérselo a través de un vale vista, además de una compensación en pasajes para ella y sus hijos, y resultó que nada de eso ha ocurrido. Se deja constancia que, siendo las 10,15 horas, se incorpora a la audiencia la apoderada del proveedor denunciado y demandado, habilitada de derecho doña Ilse Burrows Luque, quien acompaña mandato judicial y minuta de contestación de la denuncia y demanda, y los documentos signados con los N° 1 a 7 en el acta de comparendo, con citación.

3.- Que a fojas treinta y nueve y siguientes, rola presentación de doña Alicia Cosentino en que formula las observaciones que expresa y acompaña los documentos que señala.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 5 y siguientes de autos, doña ALICIA COSENTINO, ya individualizada, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "LAN", representado para estos efectos por doña KAREN VEGA, también individualizados, fundada en que el2 de octubre de 2015la actora concurrió a las oficinas de LAN para comprar un pasaje ida y vuelta de Punta Arenas a Antofagasta, para un familiar que viajaría el 11 del mismo mes, y luego de acordar la fecha y horario de los vuelos informó a la ejecutiva que pagaría con tarjeta de débito del Banco de Tierra del Fuego en Argentina, y al realizar la operación ésta arrojó un error en el posnet, y la ejecutiva le dijo que lo intentara de nuevo, lo que por su experiencia le resultó sospechoso y mientras ella pasaba nuevamente la tarjeta consultó su cuenta en el sistema de "home banking" del banco a través de su celular, y el segundo intento arrojó el error de "excede el monto", percatándose con mucha preocupación que el importe total de la compra fue debitado en su cuenta lo que le informó a la ejecutiva exhibiéndole su celular, pero ella le dijo que no les había ingresado aun el pago, por lo que piden hablar con alguien responsable de la empresa recibiendo la misma respuesta, y le indican que a las cinco de la tarde de ese día el gerente la va a atender, pero el resultado es el mismo pues señalan que habían confirmado de Santiago que el dinero no lo tenían ellos y que sólo podían esperar hasta el día lunes con la reserva del pasaje para que lo cancelara en dinero efectivo porque en ningún caso volverían a aceptar un pago con ningún otro medio. Agrega que como consecuencia de un reclamo que formuló ante el SERNAC, la contactó doña Karen Vega, gerente de LAN en Santiago, con quien tuvo las conversaciones que indica sin ningún resultado positivo para ella, hasta que unos diez o quince días después esta funcionaria se comunicó con la actora diciéndole que efectivamente LAN tenía su dinero y que en un plazo de cinco días se lo devolverían, ofreciéndole una compensación que nunca se concretó, por lo que a la fecha de su presentación no le habían devuelto el dinero ni materializado compensación alguna por estos problemas que la afectaron, hechos que estima constituyen infracción a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, que reproduce.

Segundo: Que, a fojas diecinueve y siguientes, el apoderado del proveedor denunciado contesta la denuncia infraccional mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de la misma por las razones de hecho y de derecho que expresa, haciendo presente que el problema suscitado no es de responsabilidad del proveedor denunciado sino de acreditación de un pago en los sistemas de LAN, y que una vez que ello ocurrió siempre estuvieron dispuestos a mantener y respetar la compra de la actora, lo que no sucedió por los motivos que expresa, instruyéndose la devolución del dinero recibido mediante un documento, y una compensación en favor de la actora consistente en un travel voucher a su nombre por US$200.-.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 4,23 a 35, y 41 a 43, no objetados, se encuentra acreditado en autos que la denunciante doña Alicia Cosentino concurrió a las oficinas de "Latam Airlines Group S.A." en Antofagasta a fin de adquirir un pasaje ida y vuelta desde Punta Arenas a Antofagasta, para el día **11** de octubre de 2015, transacción que al momento de concretarse presen~ó problemas en el sistema ya que el pago realizado por la consumidora mediante una tarjeta de débito no se acreditó en la cuenta corriente del proveedor denunciado al momento de ingresar dicha tarjeta como medio de pago, y el operador del sistema, Transbank, informó que en un plazo no superior a cuarenta y ocho horas la transacción debería quedar acreditada en los sistemas del proveedor denunciado, lo que efectivamente ocurrió, y a pesar que el denunciado dispuso la devolución de dicha suma a la denunciante mediante un documento, éste se giró sin que nunca se hubiere comunicado a la interesada este hecho, la que sólo se enteró el día 20 de abril de 2016, al realizarse el comparendo de prueba de esta causa.

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 el artículo 23 de la Ley N° 19.496, el 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 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 el artículo 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor y/o sus dependientes actuaron con negligencia al no devolver a la consumidora en forma oportuna el valor del pasaje pagado por ésta, y que fue acreditado en su cuenta corriente a los pocos días de los hechos que dieron origen a este proceso, 2 de octubre de 2015, enterándose ésta de la existencia en el Banco Santander de un documento girado para estos efectos sólo el día 20 de abril de 2016, causando un menoscabo a la consumidora con esta conducta contravencional.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, doña ALICIA COSENTINO, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 5 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "LAN", representado para estos efectos por doña KAREN VEGA, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se les condene al pago de las sumas de US$730,22.- por concepto de daño material, y US$730,22.- por daño moral, lo que suma la cantidad total de $1.000.000.-, con costas.

Séptimo: Que, a fojas diecinueve y siguientes, en el comparendo de prueba la parte demandada civil evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita agregada a los autos, solicitando el rechazo de ésta por improcedente atendidas las argumentaciones de hecho y legales que expone.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificada la infracción denunciada, procede acoger la demanda de indemnización de perjuicios deducida por doña Alicia Cosentino, y se condena al proveedor demandado al pago de la suma de $500.000.- por daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos psíquicos que le ocasionó a la consumidora la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no tener una mínima preocupación en hacer devolución a la actora de la suma pagada por un pasaje aéreo que no se emitió, 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 actora. Que, no se acoge la demanda en cuanto a lo pedido por daño material por haber reconocido la actora que recibió un documento bancario por el monto del pasaje que había pagado, y que corresponde al valor demandado por este rubro.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18,22, Y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letra e), 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

1.- Que, se CONDENA al proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representado judicialmente por el abogado don FERNANDO YUNG MORAGA, ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas cinco y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción al artículo 23 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 ALICIA COSENTINO, ya individualizada, y se condena al proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representado judicialmente por el abogado don FERNANDO YUNG MORAGA, también individualizados, al pago de la suma de $500.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a la actoracomo consecuencia de la infracción antes indicada, y se rechaza dicha demanda en cuanto a lo pedido por daño material, de conformidad a lo expresado en los considerando s de esta sentencia que anteceden.

4.- Que, no se condena en c0stas a la parte demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

5.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuest o en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 4.241/2016.

3er. JUZGADO POLICIA LOCAL ANTOFAGASTA

Dictada por don RAFAEL GARBARIN LCIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOS OZA NAITO, Secretario Titular.