REGISTRO DE SENTENCIAS

2 4 OCT. 2016

REGION DE ANTOFAGASTA

Antofagasta, 13 de Junio de 2016

VISTOS:

Que a Fs. 17 y siguientes, Doña CLAUDIA ROMERO GONZALEZ, dentista, domiciliada en calle Calafquen N"01453, Población Coviefi, de esta ciudad, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la línea aérea LAN, Representada por Don GONZALO FUENTES MARDONES, domiciliado en Arturo Prat N"445, de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la ley N° 19.496, sobre protección de los Derechos de los Consumidores, al no haber prestado el servicio de transporte de pasajero en las condiciones contratadas, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual se solicita se sancione a esta empresa con el máximo de multa establecida en la Ley, como así mismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de $688.416, por concepto de daño material $188.416 y daño moral $500.000, más costas de la causa.

A fs. 37 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo, con la asistencia de la apoderada de la denunciante infraccional y demandante civil, representada por la Abogada Doña· PAULINA LEHUE OJEDA, y en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que a fs. 7 y ss. Doña CLAUDIA ROMERO GONZALEZ, ya individualizada, formuló denuncia en contra de la línea aérea LAN, representada por Don GONZALO FUENTES MARDONES, por infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N"19.496, por no haber prestado el servicio de transporte de pasajero en las condiciones y tiempo contratado, razón por la cual solicita se condene a la empresa denunciada al pago del máximo de la multa señalada en la ley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su querella en los siguientes hechos:

1.- El día 13 de Octubre del 2015, compró dos pasajes a LAN, origen Antofagasta destino Santiago. Que el 28 de Octubre del mismo año se presentó un problema grave por la madre de uno de los pasajeros, hospitalizándose de urgencia en la UCI del Hospital de Iquique, por lo que de inmediato procedió a realizar las gestiones necesarias para suspender el vuelo antes mencionado.

2.- Que el día 29 de Octubre del 2015 se contactó por medio del call center de LAN para ver la posibilidad del cambio o devolución de los pasajes por razones médicas. Indicándose que crearían el caso y que debía adjuntar la documentación vía e-mail, tales como certificado de nacimiento de

ambos familiares, para acreditar parentesco y certificado médico que acreditara la situación de hospitalización.

3.- Que el día 6 de Noviembre del 2015, la empresa responde que aún faltaban algunos datos necesarios para procesar el requerimiento.

Que tras insistir con fecha 9 de noviembre del 2015, les indicaron vía correo electrónico que faltaba exponer el diagnóstico del paciente en el certificado médico. Frente a ello, se solicitó nuevamente el certificado, el que fue remitido el día 11 de noviembre del 2015.

4.- Que, el mismo día 11 de noviembre del 2015, la Srta. María Josefina Miquel Carmona (LATAM Air/ines Group) le envía el siguiente correo electrónico: "Que de acuerdo a los antecedentes, se ha autorizado un cambio único de fecha o devolución de boletos". Que el día 25 de Enero del 2016, se dirigió nuevamente a la agencia, y llamando al call center solicitaron el número del caso y luego de analizarlo obtuvo como respuesta que: "la **devolución del pasaje s~ encontraba denegada",**

5.- Que, el día 27 de Enero del 2016 la empresa le responde: "que la tarifa adquirida no permite cambio ni devolución". Que el19 de febrero del 2016, recibió un correo de LAN en que le indican que ya han corregido la información de los datos de devolución y que actualmente se encuentra en proceso y en cuanto se confirme se enviará un mail informando el estado de esta"; que tampoco se dio cumplimiento a los prometido, por lo cual solicita se apliquen las indemnizaciones y multas que en virtud de la presente ley corresponda.

TERCERO: Que, la parte denunciada no formuló descargos por encontrarse en rebeldía.

CUARTO: Que, para acreditar su denuncia, la querellante acompañó a estos autos los documentos no objetados, rolantes de fs. 1 a 16.

QUINTO: Que, además, en el comparendo de estilo, presentó los testimonios de Don **EDUARDO ANTONIO ROMERO GONZÁLEZ Y MAURICIO ALEJANDRO CASTRO CADIZ,** que rolan de fs. 32 a 35 de autos.

SEXTO: Que, la conducta constitutiva de la infracción requerida en concepto de la denunciante sería la tipificada en el artículo 12 de la Ley N"19.496, que dispone: *"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 *fa prestación del servicio",* como asimismo, el artículo 23 del mismo cuerpo legal dispone: *"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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso* o *medida del respectivo bien* o *servicio".*

SEPTIMO: Que, atendido el mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte denunciante, ya falta de prueba de fa parte denunciada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara Doña **CLAUDIA ROMERO**

GONZÁLEZ, habiendo incurrido la empresa denunciada en infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez, que se ha acreditado que ésta actuó negligentemente en la prestación del servicio de pasajeros, en la condiciones ofrecidas, no respetando las condiciones, términos y modalidades del contrato.

OCTAVO: Que, en mérito de lo anterior SE ACOGE la denuncia infraccional de fs. 17 y *ss.* en contra de la Línea aérea LAN, representada por don GONZALO FUENTES MARDONES.

BI EN CUANTO A LO CIVIL:

NOVENO: Que, a fs. 23 y *ss.* Doña CLAUDIA ROMERO GONZALEZ, ya individualizada, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la línea aérea LAN, representada por Don GONZALO FUENTES MARDONES, solicitando le sea cancelado la suma de $188.416 por daño material y $500.000 por daño moral, mas costas de la causa.

DÉCIMO: Que, la parte denunciante acompañó en autos los antecedentes ya referidos en el considerando cuarto, como los testimonios de Don EDUARDO ANTONIO ROMERO GONZÁLEZ y Don MAURICIO ALEJANDRO CASTRO CADIZ, que rolan a fs. 1 a 16 y 32 a 35 de autos.

DECIMO PRIMERO: Que, en concepto del Tribunal, existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica, acompañados para acreditar los hechos y perjuicios, se debe ACOGER la demanda civil de fs. 23 y *ss.*, en la suma de $188.416, por daño material y $250.000 por daño moral.

DECIMO SEGUNDO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación deII.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de marzo del año en curso, mes anterior al que se efectuó la diligencia y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley *W15.231,* Órganica de los Juzgados de Policía Local, Ley *W18287* sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley *W19.496* que establece normas de Protección a los derechos de los consumidores,

SE DECLARA:

al Que SE ACOGE la denuncia de Fs. 17 y *ss.* Y SE CONDENA a la línea aérea LAN, representada legalmente por Don GONZALO FUENTES MARDONES, a pagar una MULTA de TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por infringir lo preceptuado en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la *Ley N"19.496*

b) Que SE *ACOGE la* demanda *civil interpuesta* a *fs.* 23 y *55.* por *Doña CLAUDIA* ROMERO GONZAIEZ y SE *CONDENA* a *la* línea área lAN, representada legalmente por Don GONZALO FUENTES MARDONES, a pagar la suma de $188.416 por daño material y $250.000 por daño moral, todo reajustado en la forma señalada en el considerando décimo segundo del presente fallo, con costas.

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa interpuesta dentro del quinto día por vía de sustitución y apremio.

Anótese, notifíquese, y en su oportunidad archívese.

ROL N°6.479/2016

3er. JUZGADO POLICIA LOCAL ANTOFAGASTA

Dictada por don **FIDEL INOSTROZA NAITO,** Juez Subrogante.

Autorizada por doña **NOLVIA CORTES LOPEZ,** Secretaria Subrogante.