

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 22.884-8-2012

LAS CONDES, a treinta de Abril de dos mil trece.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 1, de fecha 28 de Noviembre de 2012, interpuesta por ARNAU LUIS SARRÁ SOLER, ingeniero domiciliado en calle Rodrigo de Triana Nº 4276, departamento 31, comuna de Las Condes, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de LAN AIRLINES S. A., representada por Ignacio Javier Cueto Plaza, ambos domiciliados en calle Presidente Riesco Nº 5711, piso 19, comuna de Las Condes, según rectifica a fs. 34, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 1 y 14 la denunciante relata latamente los hechos que sirven de fundamento a la denuncia, los que pueden sintetizarse de la manera siguiente: con fecha 29 de Mayo de 2012 el actor compró a la denunciada, vía internet, dos pasajes aéreos a Madrid, pagados con cargo a su tarjeta de crédito, pero la página web de ésta no registró dicho pago (pese a que su banco le confirmó que había sido ya cobrado por la denunciada), lo que le obligó a efectuar una serie de diligencias con su banco y con la proveedora, hasta que al cabo de seis días logró que se concretara la compra y, posteriormente, al regreso, al tratar de cambiar la fecha de éste, nuevamente la páginas web no registró el pago, hecho que le ocasionó molestias y perjuicios diversos.

A fs. 18 la denunciada declara que conforme a sus procedimientos de venta ésta se concreta una vez que Transbank autoriza el cargo en la tarjeta de crédito de su cliente y libera el pago, lo que en el caso de autos no ocurrió conjuntamente con el término del proceso de venta, sino que fue recibida por ella algunos días después, quedando entretanto los pasajes en calidad de “reservados”, y, finalmente, el pago de los pasajes quedó concretado el 4 de junio de 2012, en que apareció en sus registros el cargo efectuado por Transbank, procediendo a emitir de inmediato los pasajes. En consecuencia, lo ocurrido no obedece a un error suyo, toda vez que el pago es efectuado a través del operador de la tarjeta (Transbank) y el respectivo banco emisor de la misma, en la que no tiene

injerencia ni participación. Finalmente expresa que, al margen de ello, el hecho referido en nada afectó el vuelo del actor, quien efectuó el viaje contratado sin inconvenientes.

A fs. 21 y basado en estos hechos, el denunciante **SARRÁ** dedujo demanda civil en contra de **LAN AIRLINES S. A.**, representada de la manera ya indicada, solicitando que sea condenada a pagarle \$ 927.982.- por daño emergente, \$ 1.500.000.- por lucro cesante y \$ 5.000.000.- por daño moral, total \$ 7.427.982.-, más reajuste, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 36. Se deja constancia que en rigor de verdad el actor no señala expresamente la suma por la que demanda por concepto de daño emergente, pero la indicada, \$ 927.982.-, resulta de sumar lo demandado por lucro cesante (\$ 1.500.000.-) y daño moral (5.000.000.-) y, luego, deducir el resultado de la cantidad total demandada en la parte petitoria, \$ 7.427.982.-

Con fecha 2 de Abril de 2013, a fojas 185, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y denunciada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual el actor procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte denunciada y demandada contestó por escrito, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas.

Las partes no rindieron prueba testimonial, y en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a LAN AIRLINES S. A. en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que el actor, sin cuestionar que el denunciado cumplió con la obligación principal del contrato de transporte aéreo de transportarlo desde Santiago-Madrid-Santiago en las condiciones convenidas, aduce, sin embargo, que pagó los pasajes vía internet con cargo a su tarjeta de crédito y, pese a que su banco le informó que el cobro había sido efectuado, la página web de la denunciada no registró dicho pago, lo cual le generó inquietud y preocupación y obligó a efectuar una multiplicidad de trámites para destrabar la situación, que a su juicio no



correspondían, hasta que al cabo de seis días ésta recién reconoció el pago y procedió a emitir los pasajes, y, luego, al regreso, trató de cambiar la fecha del viaje, pero de nuevo la página web no registró el pago, ocasionándole las molestias y perjuicios que detalla.

3º) Que en esta última oportunidad, añade, ingresó a la página de Lan. com y el sistema, por error, le vendió un pasaje para el mismo día que estaba anulando (aunque después obtuvo que se lo cambiaran para la fecha que él requería, 22 de Julio de 2012), por una ruta más larga y más caro, \$ 533.280.-, suma que, sin embargo, posteriormente le fue reversada. En suma, no sufrió perjuicio por ninguno de estos dos conceptos.

4º) Que, a su vez, la denunciada sostiene, en síntesis, que conforme a sus procedimientos de venta (la que se inició el 28 de Mayo de 2012) ésta culmina una vez que Transbank autoriza el cargo en la tarjeta de crédito del cliente y libera el pago, confirmación que no recibió de inmediato, sino que algunos días después, concretándose el pago de los pasajes el 4 de Junio de 2012, siendo emitidos de inmediato, por lo cual lo ocurrido no obedece a un error de su parte, ya que el pago a través de tarjetas de crédito es efectuado a través del operador de la tarjeta (Transbank) y del banco emisor de la misma, lo que no depende de Lan, quien no tiene ninguna injerencia o participación alguna en dicho proceso, además que, según señala, aproximadamente el 50 % de sus ventas es efectuado vía internet, por lo cual, es de presumir, las respuestas a los reclamos no son todo lo rápidas que sería deseable, siendo el plazo para el efecto, según se lee en el documento de fs. 81, de 30 días hábiles.

5º) Que de lo expresado en los dos considerandos que anteceden se advierte que el reclamo del consumidor se centra, casi exclusivamente, en el hecho de que Lan, injustificadamente a su juicio, demoró varios días en admitir el pago vía tarjeta de crédito y emitir los pasajes, respecto de lo cual la denunciada, admitiendo el transcurso de algunos días entre uno y otro hecho (aunque menos de los que se le imputan), niega toda responsabilidad en ello, aduciendo que en estos casos la venta de los pasajes se concreta en el momento que la sociedad operadora, Transbank, autoriza el cargo y libera el pago, pero la confirmación en el caso sublite fue recibida varios días después, lo cual no le es imputable, puesto que ello es de responsabilidad del operador y del banco emisor.



6º) Que, relacionado con la materia, el artículo 1698 del Código Civil dispone que **“incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”**.

7º) Que llevando dicha disposición, de aplicación general, al caso en análisis resulta que correspondía al actor acreditar la extinción de su obligación de pagar el precio de los pasajes, lo que en la especie, por la naturaleza propia del medio de pago usado, se traducía en una confirmación o aprobación de la operación por parte del operador de la tarjeta empleada, Transbank, confirmación la cual, es de toda evidencia, debe ser dada, no tanto al tarjetahabiente, como, primera e inmediatamente, al proveedor, para hacer surgir en éste, sin más y ya sin justificación alguna, la obligación correlativa de emitir y entregar los pasajes al consumidor.

8º) Que el actor, si bien afirma que el cargo y confirmación fueron efectuadas en el acto, es lo cierto que no ha acreditado en autos el pago, en los términos expresados, esto es, que el operador efectivamente haya comunicado al proveedor la confirmación o autorización de la operación (que es lo susceptible de producir efectos), quedando, la suya, en una simple afirmación de parte, sin sustento probatorio externo.

9º) Que, en el mismo sentido, en la imagen acompañada por el propio actor, rolante a fs. 97 y reiterada parcialmente a fs. 99, relativa a los pasajes del denunciante, Lan le señala al cliente, en concordancia con lo razonado hasta ahora, que **“su pago no pudo ser completado. Para finalizar su transacción, por favor ingrese en asistencia en línea para recibir el llamado de un ejecutivo”** y, más abajo, en el rubro **“tickets”** añade que **“la reserva de sus vuelos está confirmada, pero no se ha podido completar la emisión de sus tickets por problemas con su medio de pago”**.

10º) Que conforme a ello y lo razonado en los motivos anteriores, el actor, incumbiéndole, no ha acreditado que la denunciada recibió en el acto la confirmación y autorización correspondiente y que, por lo tanto, la demora en emitir los tickets haya sido injustificada.

11º) Que acorde con lo precedentemente expuesto en el documento de fs. 162 y siguientes, no objetado, se señalan, uno a uno, los pasos que debe seguir el viajero para la compra de pasajes aéreos, en tanto que en el documento de fs. 173 y siguientes, denominado **“Condiciones de compra y contrato de transporte**



aéreo”, no objetado, se expresa claramente que **“la compra de tickets con tarjeta de crédito está sujeta a aprobación del emisor de su tarjeta”**, añadiendo, en el caso de las que indica, que son autorizadas por Transbank S. A., situación en que se encuentra la del actor.

12º) Que a todo lo anterior debe añadirse el hecho de que en la práctica la demora en emitir los tickets no fue tan prolongada como lo presenta el actor (seis días, afirma), puesto que si bien el proceso de compra fue iniciado el día 29 de Mayo de 2012 y los pasajes emitidos el día 4 de Junio de 2012, es lo cierto que entre ambas fechas medió un fin de semana, en que, es de presumir, la actividad, sino se paraliza, a lo menos se reduce sustancialmente, quedando el atraso reducido, en el hecho, a tres días.

13º) Que en cuanto al viaje de regreso, si bien consta la afirmación del actor de que se le emitieron pasajes para una fecha diferente de la requerida, más caros y por una ruta más larga (lo cual, posteriormente fue remediado al hacérsele devolución del dinero), no ha acreditado, sin embargo, que ello se debió a “un nuevo error” en la página web de la denunciada (como lo señala), puesto que bien pudo deberse a un error propio al elegir o digitar una opción equivocada.

14º) Que, a mayor abundamiento, no se divisa, en caso que hubiere recibido tal confirmación o autorización oportunamente, qué razón podría haber motivado a la aerolínea para dilatar la obligación de emitir los tickets.

15º) Que, además y según ya se expresó, la denunciada dio oportuno y cabal cumplimiento a la obligación principal del contrato de transporte aéreo, cual era transportarlo vía aérea a Madrid y traerlo de regreso a Santiago de Chile en las fechas convenidas, respecto de lo cual el actor no ha hecho cuestión alguna, empecinándose en una cuestión, a juicio del Tribunal, accesorio, secundaria, la cual ya fue consignada latamente.

16º) Que, por consiguiente, el Tribunal no advierte que la compañía aérea denunciada haya faltado a las obligaciones que le imponía el contrato ni incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores, motivo por el cual procede rechazar la acción infraccional incoada en su contra, sin perjuicio, además, de que no advierte que haya sufrido algún perjuicio importante y cuantificable a raíz de estos hechos menores, según se expresará.

17º) Que, asimismo, procede rechazar la acción civil deducida en autos, por ser contraria a lo concluido en el aspecto contravencional de la litis.



18º) Que si bien, atendido lo recién consignado, no procede profundizar en las pretensiones indemnizatorias del actor ni analizar sus pruebas, el Tribunal de todos modos estima del caso referirse tangencialmente al tema precisando, fundamentalmente y a modo de mayor abundamiento, que no advierte la existencia de los daños que reclama el actor.

Desde luego, del total demandado por daño emergente (\$ 927.982.-), la suma de \$ 533.280.- le fue reembolsada por la demandada, en tanto que la diferencia, \$ 394.702.-, corresponde a una multa aplicada por el cambio de fecha efectuado por el consumidor y su cobro forma parte de la práctica de las líneas aéreas y que fue aceptada por éste, suma que, por consiguiente, en todo caso, debiera haber pagado. Luego, no hay perjuicio a estos respectos, resultando incompresible e inatendible que lo demande.

En cuanto al **lucro cesante**, en autos no se encuentra legalmente probado los supuestos que constituyen el lucro cesante demandado, por lo que no corresponde hacer lugar a la demanda por dicho concepto.

En fin, en cuanto al **daño moral**, además de lo vago de su fundamentación (fs. 31 y 32) y que no ha sido acreditado, la sola demora en emitir los boletos (justificadamente, según quedó establecido), sin otras consecuencias, no es suficiente ni apto para producir un detrimento de esta naturaleza en una persona normal, de espíritu medio. Luego, tal perjuicio tampoco existe.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el art.1698 del C. Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechaza la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 1 y siguientes.

- Que se rechaza la acción civil deducida en lo principal de la presentación de fs. 21 y siguientes, sin costas por estimar el Tribunal que hubo motivos plausibles para litigar.



ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



C.A. de Santiago

Santiago, trece de noviembre de dos mil trece.

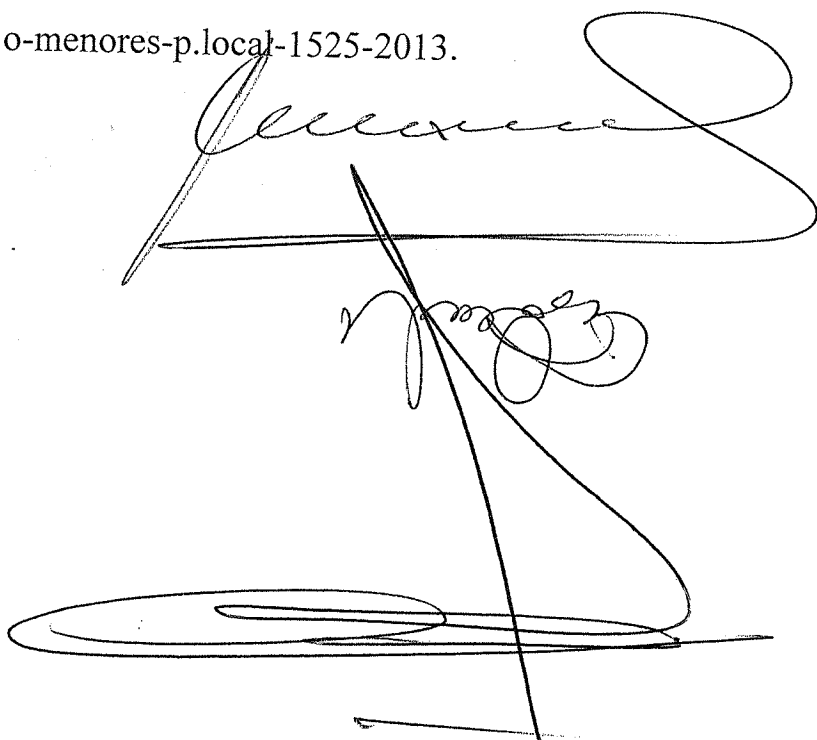
A fs. 427: téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de treinta de abril de dos mil trece, escrita a fs. 193 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº Trabajo-menores-p.local-1525-2013.

A large, stylized handwritten signature in black ink, followed by a circular stamp. The stamp contains the text "LA COMISIÓN DE LA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO" and "COMISIÓN DE LA CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO".

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Patricio Villarroel Valdivia e integrada por la Ministro señora Jessica González Troncoso y por el Abogado Integrante señor Ángel Cruchaga Gandarillas.

Las Condes, cinco de Diciembre de dos mil trece.-

Cúmplase.-

Causa rol N° 22.884-8-2012.-

9

