

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL N° 17.962-2013-8

LAS CONDES, a primero de Agosto de dos mil catorce.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 43, de fecha 5 de Noviembre de 2013, interpuesta por **LEONARDO MARIN SOLIS**, ingeniero comercial, domiciliado en calle Escandinavia N° 372, departamento 1005, comuna de Las Condes, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP**, representada por Alejandro de la Fuente Goic, domiciliados en avenida Américo Vespucio Sur N° 901; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 43 y 51 el denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que con fecha 3 de Julio de 2012 compró un pasaje en la aerolínea indicada a través de su sitio web para viajar a Europa en Septiembre de 2012, con un costo ascendente a US \$ 1808.97, pero por error efectuó una compra de dos pasajes. Requirió el reembolso de uno de ellos, recibiendo una respuesta afirmativa, siendo informado que el dinero iba a ser reintegrado a la tarjeta de crédito con la que compró el pasaje, pero en el hecho la devolución se dilató en el tiempo, debiendo efectuar numerosos trámites y reclamos, los que relata con detalle. Entretanto, añade, a principios del año 2013 decidió cerrar sus cuentas en el Banco Itaú Chile, que era el emisor de la tarjeta con la que meses atrás había comprado el pasaje, mientras paralelamente seguía insistiendo en la devolución del dinero, requerimiento que nuevamente fue aceptado por la denunciada, quien volvió a pedirle la información de su pasaje, lo cual hizo, además de entregarle los datos de la nueva tarjeta a la cual debían hacerle el reembolso, debido al cierre de la anterior. Sin embargo, tras muchos tiras y aflojas, se le comunicó que por razones internas el reembolso sólo lo efectuarían a través de la tarjeta con la que compró el pasaje, lo cual no es posible, por cuanto ya la había cerrado, motivos por los cuales en el hecho no se le ha devuelto el dinero.

A fs. 58 la denunciada LATAM AIRLINES GROUP S. A. declara, precisando, primeramente, que el pasaje de marras fue comprado en TAM y no en LAN, enfatizando que se trata de aerolíneas diferentes, con operaciones separadas y procesos administrativos y de devolución completamente independientes. Agrega que, en todo caso, TAM les informó que la devolución de uno de los pasajes le fue abonado en la tarjeta de crédito que indica, con la que se había efectuado la compra, pero el cliente posteriormente le informó que el pago no se había concretado, en razón de que dicha tarjeta había sido cerrada, solicitando, al mismo tiempo, que fuera efectuado en otra tarjeta de crédito. Sin embargo, agrega que TAM le informó al actor que los procedimientos operativos no permitían la devolución en una tarjeta de crédito diferente a la de la adquisición de los pasajes, instruyéndosele que, en tal caso, para el recupero debía realizar directamente los trámites en Transbank para requerir que el pago efectuado con la tarjeta de crédito con la que adquirió el pasaje fuere traspasado a la que tiene operativa actualmente.

A fs. 43 y siguientes y basado en estos hechos, **LEONARDO MARIN SOLIS** dedujo demanda civil en contra de **LATAM AIRLINES GROUP**, representado de la manera indicada, a fin de que sea condenada a pagarle \$ 2.005.287.- por daño emergente, correspondiente al valor actual del pasaje, y \$ 4.000.000.- por concepto de daño moral, total \$ 6.005.287.-, más intereses, reajustes y costas, acción civil cuya notificación no consta en autos, motivo por el cual no será considerada.

Con fecha 17 de Diciembre de 2013, a fs. 118, y fecha 14 de Enero de 2014, a fs. 133 y 134, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar su acción, en tanto que la parte denunciada contestó por escrito rolante a fs. 113 y siguientes, oponiendo, primeramente, las excepciones de prescripción y de falta de legitimación pasiva, y, luego, en cuanto al fondo, solicitando el rechazo de la denuncia, por cuanto la devolución del dinero fue efectuada el día 11 de Abril de 2013 mediante depósito en la tarjeta con la que adquirió los pasajes, y si ella no estaba vigente, se le indicó que debía efectuar directamente los trámites en Transbank para recuperar su dinero, motivo por el cual asevera que no ha incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores.

Las partes no rindieron prueba de testigos y, en cuanto a documental, produjeron la que rola en autos y que 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 LATAM AIRLINES GROUP en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que, con todo, previamente se hace necesario recordar que el denunciado opuso la excepción de prescripción y la excepción de falta de legitimación pasiva, a cuya consideración y análisis se abocará el Tribunal primeramente.
- 3º) Que en lo que respecta a la prescripción sostiene que el actor compró los pasajes en TAM el 2 de Julio de 2012 para ocuparlos entre el 12 de Septiembre y el 20 de Septiembre de 2012, fechas en que se habría cometido la infracción, por lo cual, cualquiera de ellas que se tome arroja como necesaria consecuencia que entre ellas y la fecha de la denuncia, 5 de Noviembre de 2013, habría excedido con creces el plazo legal de prescripción, que, conforme al artículo 26 de la Ley N° 19.496, es de seis meses, contados desde la fecha de la infracción.
- 4º) Que el actor, evacuando el traslado respectivo, expresa que el proceso de reclamo no culmina sino hasta el 14 de Mayo de 2013, fecha en que LATAM le comunica que debe buscar el dinero en su antiguo banco, en circunstancias que anteriormente había instruido expresamente a la denunciada que le depositara el monto a devolver en otra tarjeta, emitida por otro banco, proporcionándole los datos respectivos, motivos por los cuales la denuncia no está prescrita.
- 5º) Que, conforme al artículo 26 citado, el plazo de prescripción de seis meses se cuenta desde el momento en que se haya incurrido en la infracción respectiva.
- 6º) Que al respecto cabe recordar que el actor reclama la devolución por parte de la denunciada del importe del pasaje que adquirió erradamente. Sin embargo, es el caso, según consta del documento de fs. 158, no objetado, emanado del Banco Itaú, con cuya tarjeta el actor pagó los pasajes, **que la denunciada hizo el pago respectivo con fecha 4 de Noviembre de 2013**, mediante un abono en la tarjeta de crédito de Marín N° 252252029906241 por la suma de US \$ 1.808,97.-, añadiendo que a esa fecha estaba cerrada y que **“dicho monto quedó disponible en una cuenta institucional”**.

7º) Que, por tanto, no corresponde imputar a la denunciada haberse negado a restituir la suma indicada, puesto que, aunque muy tardíamente, lo hizo, quedando, empero, por determinar si el pago fue hecho correctamente.

8º) Que consta del correo de fs. 14, no objetado, que con fecha 8 de Abril de 2013 Marín instruyó a la denunciada en orden a que la tarjeta a la cual debe efectuarse el reembolso es la número 5549021200026097 del Banco Edwards, a su nombre.

9º) Que, asimismo, consta del correo de fs. 15 de 5 de Abril de 2013, remitido a Marín por una empleada de la denunciada, que ésta le solicitó el envío del “**número de otra tarjeta de crédito donde desea le hagan la transferencia**”, lo que Marín hizo, según se señaló. De lo anterior se desprende, sin lugar a dudas, que Latam se obligó a efectuar el abono en esta última, del Banco Edwards, lo cual aparece reafirmado en la carta de fs. 13, de fecha 9 de Abril de 2013, enviada por la denunciada a SERNAC, en que le expresa que la devolución “**se realizará mediante una transferencia bancaria de acuerdo a los datos proporcionados por el Sr. Marín, dentro de los próximos 15 días hábiles**”.

10º) Que, sin embargo, en abierta infracción a la obligación contraída, efectuó el abono en la cuenta del Banco Itaú, a sabiendas que había sido cerrada, de modo que resulta inconcuso que el servicio deficiente no se produjo al comprar los pasajes, sino que ocurrió con motivo de la infracción antes reseñada.

11º) Que, por consiguiente, siendo, a juicio del Tribunal, esa la infracción en que incurrió el proveedor denunciado, ella **fue cometida con fecha 4 de Noviembre de 2013**, pues es en esa fecha en que, incumpliendo lo acordado, efectuó el abono en la antigua tarjeta de crédito del actor, la del Banco Itaú.

12º) Que, por otra parte y habiendo sido interpuesta la denuncia que originó estos autos con fecha 5 de Noviembre de 2013, resulta forzoso concluir que fue incoada en forma oportuna, de manera que se procederá a desestimar la excepción de prescripción esgrimida.

13º) Que, a mayor abundamiento y aún en el caso de sustentarse un criterio diferente, cabe consignar que, según dan cuenta los documentos de fs. 6 y 40, el consumidor presentó a lo menos dos reclamos antes el SERNAC, los cuales, conforme al inciso 2º del artículo 26 de la Ley N° 19.498, podrían tener el mérito, dados los supuestos, de suspender el plazo de prescripción en curso.

14º) Que en lo que respecta a la excepción de falta de legitimación pasiva, la denunciada, LATAM AIRLINES GROUP S.A., afirma que el actor adquirió los

pasajes de la empresa TAM, que es una línea aérea y persona jurídica diferente de LATAM AIRLINES GROUP S. A. (aunque existe una alianza comercial entre ambas), por lo que ésta no ha tenido injerencia ni responsabilidad en los hechos investigados, no teniendo, por lo tanto la calidad de proveedora a su respecto, careciendo, en definitiva, de legitimación pasiva.

15º) Que, desde luego, no ha acreditado suficientemente que se trate de dos proveedores diferentes, además que, si bien el pasaje aéreo aparece emitido por la empresa TAM, es lo cierto que fue adquirido a través del sitio web de la denunciada (Latam Airlines Group S. A.), según lo confiesa ésta a fs. 114, actuando, de acuerdo a ello, como intermediaria. Por ello y de conformidad al artículo 43 de la Ley Nº 19.496 debe responder directamente frente al consumidor, sin perjuicio de su derecho de repetir contra aquél que, en su concepto, es el verdadero prestador del servicio.

16º) Que, a mayor abundamiento, en los numerosos correos enviados por empleados de la denunciada al actor con motivo de estos hechos y en respuesta a los reclamos efectuados por éste (comprometiéndose, ni más ni menos, a la devolución del dinero), aparece al pie de los mismos que son emitidos por “**LAN AIRLINES/LATAM AIRLINES GROUP**” (por ejemplo, los de fs. 9, 10, 11, 12 y 15), o bien, “**LAN AIRLINES**” a secas (el de fs. 13), y, también, en otro caso, incluso “**TAM/LATAM AIRLINES GROUP S. A.**” (el de fs. 16), lo que permite concluir que, en el hecho y para este efecto, se trata del mismo proveedor, o, en todo caso, que la empresa contra la cual el actor ha dirigido su acción, **LATAM AIRLINES GROUP**, clara e inequívocamente ha asumido personalmente las obligaciones del contrato, haciéndolas suyas y ofreciendo restituir la suma pagada por un pasaje aéreo emitido por TAM.

17º) Que, en fin, esta clara manifestación previa de voluntad de la denunciada no puede ser desconocida en esta sede sin que ello signifique atentar en contra de la doctrina de los actos propios, que tanto la doctrina como la jurisprudencia han venido abrazando en el último tiempo, y que se relaciona tanto con el principio de que nadie puede aprovecharse de su propio dolo o torpeza consagrado en el art. 1683 CC y el de la ejecución de los contratos de acuerdo a la buena fe, contemplado en el art 1546 del mismo Código.

Si la conducta anterior (oferta de devolución del dinero del pasaje vendido por TAM) fue libremente asumida por la denunciada y tiene una relevancia jurídica

particular y el nuevo comportamiento contradictorio (el de negar legitimación pasiva) produce un resultado desproporcionado de perjuicio al actor, quien de buena fe ha podido fiarse del estado de cosas provocado por la conducta anterior, surge la doctrina de los actos propios para recomendar la ineficacia del nuevo comportamiento. Al respecto, la E. Corte Suprema ha resuelto “Noveno: Que la consecuencia de la regla de derecho venire contra factum propriam non potest es la de impedir a un sujeto que realice un acto o una conducta contraria a otro acto o conducta anterior. Esta regla no funda la sanción impuesta o su efecto en la ilicitud de la conducta contradictoria –pues de hecho puede no existir ilicitud alguna–, sino en que resulta inadmisibles proteger un comportamiento incoherente que puede traer aparejada la vulneración de la confianza que ha podido despertarse en un tercero en virtud de un primer acto o conducta, que en doctrina se denomina conducta vinculante.– Cabría también afirmar que la prohibición de ir contra el acto propio importa una limitación de los derechos subjetivos que, en otras situaciones, podrían ser ejercidos lícitamente; en cambio, en las circunstancias concretas del caso, dichos derechos no pueden ejercerse por contradictorios respecto de una anterior conducta y esto es lo que el ordenamiento jurídico no puede tolerar. El ejercicio contradictorio del derecho se traduce en una extralimitación del propio derecho y ese acto contradictorio provoca la inadmisibilidad de la pretensión cuando el sujeto pasivo ha modificado su situación por la confianza que ha despertado en él la conducta vinculante. Décimo: Que es efectivo que cualquier pretensión ajustada a derecho puede ser exigida del sujeto pasivo de la relación jurídica e incluso el sujeto activo podrá obtener una resolución judicial que así lo acuerde. Pero si esa pretensión, aunque esté ajustada a derecho, es contradictoria con actos anteriores, resulta inadmisibles, y será sujeto pasivo quien estará en condiciones de lograr una decisión jurisdiccional que desestime tal pretensión.– Ahora bien, el hecho de afirmar que la consecuencia o efecto de la conducta contradictoria es su inadmisibilidad, no importa, por cierto, presumir la mala fe del sujeto activo. En efecto, en la aplicación de la teoría de los actos propios el sujeto pasivo no necesita invocar o atribuir mala fe al sujeto activo, sino que le basta con demostrar la contradicción de la pretensión de este último. En otras palabras, esa inadmisibilidad se produce objetivamente, con prescindencia del grado de conciencia que haya tenido el agente al ejecutar la conducta contradictoria. Por otra parte, la buena fe del sujeto

pasivo, como es regla, se presume y nace naturalmente de la confianza suscitada por la conducta vinculante y, por ello, el sentenciador no debe prestar atención a la eventual mala fe del sujeto activo, sino a la buena fe del sujeto pasivo” (C. Suprema, 10 de noviembre de 2008, *GJN*° 341, p. 127).

18º) Que por estas razones también procede rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva.

19º) Que, habiendo sido rechazadas las excepciones relacionadas, procede, ahora, adentrarse en el análisis de fondo, respecto de lo cual ya se avanzó notoriamente con anterioridad.

20º) Que al respecto el actor sostiene, en lo substancial, que adquirió de la denunciada el pasaje aéreo que indica por la suma que señala, vía internet, pero por error adquirió dos pasajes en vez de uno y al solicitar la devolución del valor de uno de ellos, la denunciada accedió a ello. No obstante, al cabo de numerosas gestiones que debió realizar para el efecto y luego de varios meses de espera y reclamos se le informó que el reembolso se haría en la tarjeta de adquisición de los pasajes, pese a que les indicó que debían hacerlo en su nueva tarjeta, porque la anterior la había cerrado.

21º) Que, a su vez, el denunciando afirma que le devolvió al cliente la suma de dinero correspondiente, US \$ 1.808,97, abonándolo en su tarjeta de crédito del Banco Itaú, mediante la cual había adquirido los pasajes, argumentado que necesariamente debía hacerlo en esa tarjeta por razones que, a juicio del Tribunal, no fueron justificadas, como tampoco se entiende por qué no pudo hacer la devolución mediante un documento mercantil, como un cheque o un vale vista.

22º) Que sobre la materia el Tribunal ya dejó establecido en los motivos 6º y siguientes que el proveedor prestó un mal servicio, ya que en vez de abonar la suma indicada en la tarjeta de crédito que oportunamente le señaló el cliente, del Banco Edwards, lo hizo, pese a la oportuna instrucción recibida, contrariándola, en la antigua tarjeta de crédito de éste, del Banco Itaú, que la había cerrado, con la que había adquirido el pasaje, provocándole menoscabo.

23º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió el artículo 23 de la Ley N° 19.496 al actuar con negligencia en la prestación del servicio, causando menoscabo al consumidor, debido a las fallas o deficiencias en la calidad y

oportunidad del mismo, reembolsando tardíamente las sumas a que se obligó en una tarjeta de crédito que no correspondía, motivo por el cual procede acoger la denuncia incoada en su contra.

24º) Que, como se consignó, el Tribunal no emitirá pronunciamiento respecto de la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 43 y siguientes por no haber sido notificada.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 1698 del Código Civil; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechaza la excepción de prescripción y la excepción de falta de legitimación pasiva opuestas por la denunciada en su presentación de fs. 113 y siguientes.

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 43 y siguientes y se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S. A.**, representada por Alejandro de la Fuente Goic, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autora de la infracción consignada en el considerando 23º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio 15 noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

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

ROL N° 17.952-2013-8.

Pronunciada por don **JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE**, Juez Subrogante.-

Autorizada por don **HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE**, Secretario Subrogante.-

C.A. de Santiago

Santiago, diecinueve de noviembre de dos mil catorce.

A fojas 183: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia apelada de uno de agosto de dos mil catorce, escrita a fojas 160 y siguientes, **con costas**.

Regístrese y devuélvase.

N° Trabajo-menores-p.local-1282-2014.

Pronunciada por la Sexta Sala, integrada por los Ministros señora Adelita Ines Ravanales Arriagada, señora Pilar Aguayo Pino y el Abogado Integrante señor Joel Arturo Gonzalez Castillo.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, diecinueve de noviembre de dos mil catorce, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.



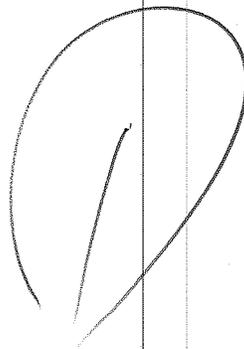
Las Condes, quince de Diciembre de dos mil catorce.

Cúmplase.-

Causa rol N° 17.962-8-2013

Las Condes, 16 de Diciembre de 2014.-

Notifiqué por c.c. la resolución que antecede a L. Marin y C. Stevenson.

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large loop and a vertical stroke.