

La Florida, siete de Abril de dos mil catorce.

8637



VISTOS:

Que este proceso se inició por denuncia de fojas 8, de fecha 3 de Junio de 2013, que da cuenta a este Tribunal de la infracción a la ley 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor, interpuesta por ILDA CRISTINA RETAMAL SILVA, cédula de identidad 2.963.896-3, con domicilio en calle José Miguel Carrera N° 626, Comuna de La Florida, en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., R.U.T.: 89.862.200-2, representada legalmente por el o la administradora del local o jefe de oficina, cuyo nombre ignora, ambos con domicilio en Avenida Vicuña Mackenna N° 6100, 2° nivel, local 2089, Comuna de La Florida, fundado en que la empresa denunciada causa menoscabo al consumidor, debido a la información poco oportuna y engañosa proporcionada a sus consumidores.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que, a fojas 16 declara ILDA CRISTINA RETAMAL SILVA, ya individualizada, señalando que el día 14 de Noviembre del año 2012, a las 11.00 horas, concurrió sola a un local de LATAM AIRLINES GROUP, ubicado en el Mall Florida Center, a fin de comprar tres pasajes aéreos ida y vuelta, con destino a la ciudad de Concepción, pagando para ello la suma de \$320.000, mas tasa de embarque por la suma aproximada de \$12.000 por cada pasaje, cuya fecha de salida era el día 15 de Noviembre de 2013 y la fecha de vuelta sería el día 17 de Noviembre de 2013, cuyo pago se hizo con cargo a la tarjeta Visa, el cual fue cobrado en su totalidad; luego, a las 15:00 horas del mismo día, desiste de efectuar el viaje, atendido que sufrió una descompensación, al padecer de diabetes, glaucoma e hipertensión, para lo cual, concurrió personalmente a la tienda LAN, a fin de indicar las razones que motivaron tal decisión, quienes, no le dieron solución alguna a su problema. Por su parte, solicitó la devolución, fundado en que no realizó el viaje. Manifiesta que la compra la hizo por Internet, sin tener conocimiento de ello, siendo inducida por una vendedora, quien no la asesoró, tomando en cuenta su estado de salud y edad.

2.- Que, a fojas 25 declara por escrito CARLOS STEVENSON VALDES, abogado, en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A., ambos domiciliados en calle Luis Thayer Ojeda N° 166, oficina 805, Comuna de Providencia, señalando que respecto al reclamo presentado por parte de ILDA CRISTINA RETAMAL SILVA, ésta efectivamente concurrió a las oficinas de su representada con la finalidad de comprar pasajes aéreos a la ciudad de Concepción, para ello se le informó previamente que la compra estaba afectá a un cargo por servicio de aproximadamente \$10.000, cantidad que la denunciante no tenía intención de pagar; en dicha oportunidad se le informó que podría realizar la compra a través de la página web, en cuyo caso la compra no estaba afecta a este cargo, incluso en la misma oficina se encontraba un "módulo de autoconsulta", a través del cual podría realizar la compra. Así, la denunciante procedió de esa forma, realizando la gestión en compañía de un familiar, para luego retirarse. A pocas horas de haber realizado la compra, la denunciante concurrió nuevamente a las oficinas de LAN, manifestando que ya no tenía necesidad de viajar a Concepción, solicitando anular la venta, en dicha oportunidad se le explicó que no era posible y que lo que correspondía es que devolviera los pasajes, conforme a las condiciones y restricciones de su tarifa, las que en este caso implicaba el cobro de una penalidad, por lo que ella se negó a tal alternativa solicitando que no se le cobrara dicha penalidad. Manifiesta que en el proceso de venta por internet, su representada hace entrega a sus clientes de la totalidad de la información

necesaria para el mismo, dentro del cual se incluye de manera expresa y clara las condiciones de la tarifa escogida como las condiciones del contrato de transporte aéreo, las que deben ser aceptadas por el consumidor para concluir el proceso de venta. Por último, ante la insistencia de la denunciante, LAN le ofreció la alternativa de cambiar la fecha de su pasaje, otorgándole el plazo de un mes para que tomara la decisión de la fecha en que volaría, la cual aceptó, sin embargo, cuando ya estaba por cumplirse el mes, la denunciante señaló que no quería ningún cambio.

3.- Que, a fojas 1, la parte denunciante acompaña copia de contrato de transporte aéreo, celebrado con la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A..

4.- Que, a fojas 4, la parte denunciante acompaña copia de certificado médico emitido a su nombre, con fecha 15 de Enero de 2013, por el profesional Vicente Gutiérrez Guerrero, por medio del cual se indica que la paciente actualmente no está en condiciones de viajar en avión.

5.- Que, citadas las partes al comparendo de estilo, solamente comparece ANDREA DACARET MARTINEZ, abogada por la parte denunciada, quien contesta por escrito la denuncia interpuesta en su contra, señalando que se tenga como parte integral en el juicio, acompañando información respecto de los dos pasajes comprados, haciendo hincapié que el tipo de pasaje no permite devolución del dinero y, además, copia del instructivo que existe al momento de comprar pasajes a través de internet, donde se le consulta al consumidor si éste lo ha leído y si está conforme con las condiciones de compra.

6.- Que, la parte de ILDA CRISTINA RETAMAL SILVA no acreditó, a juicio del tribunal, que al momento de realizar la compra de pasajes vía internet, a través del módulo de autoconsulta establecido en la tienda de LAN, se vio perjudicada al haber sido incitada por parte de una funcionaria del local, en forma insistente, para que comprara los pasajes vía internet, abusando de su confianza en su condición de persona de la tercera edad que padece de una seria discapacidad visual, situación que tampoco acreditó que padecía.

7.- Que, analizando los antecedentes que obran en el proceso de acuerdo con las reglas de la sana crítica, el sentenciador rechazará la denuncia de fojas 8, por cuanto los antecedentes acompañados fueron insuficientes para probar que efectivamente la tienda denunciada incurrió en la infracción de proporcionar información engañosa, poco veraz y oportuna, en lo que dice relación con las condiciones y términos del contrato aéreo celebrado, lo que le habría causado un menoscabo a ILDA CRISTINA RETAMAL SILVA, concluyendo así, que los hechos se debieron única y exclusivamente por el actuar negligente de ésta y no, por culpa de la demandada.

Y, atendido además lo dispuesto en la Ley N° 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; lo dispuesto en la Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor.

SE DECLARA:

Que, se rechaza la denuncia deducida que rola a fojas 8. Se ordena el archivo de los antecedentes.

Anótese, regístrese y, notifíquese.

ROL N° 17.390-2013-P

Dictada por Luis Ramírez Palma Juez Titular 1° Juzgado Policía Local La Florida.

Esta copia del original
original tenido a la vista

Rol N°

Secretaria Abogado