



Del Rol N° 52.344-2012.-

Coyhaique, a treinta de diciembre del dos mil trece.-

VISTOS:

Que por oficio n° 578/2012 del Servicio Nacional del Consumidor, don JORGE ANDRES GODOY CANCINO, Director Regional de Aysén del referido Servicio, domiciliado en calle Presidente Ibáñez N° 355 de Coyhaique interpone denuncia en contra de LANAIRLINESS.A., representada para estos efectos por doña MAGACORDERO BREVIS, ambos con domicilio en Calle Moraleda N° 401 de esta ciudad de Coyhaique, por infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496. La denuncia se funda en el reclamo presentado ante dicho Servicio por doña PATRICIASILVASOTO, C.1. n° 10.411.115-7, chilena, domiciliada en Avenida Simpson N° 2335 de esta ciudad de Coyhaique, quien señala que, realizó compra de pasajes de la denunciada con fecha 29 de enero de 2012 con cargo a una tarjeta de crédito de su propiedad en 3 cuotas, transacción cuyo valor alcanzó los \$111.698 en total, comenzando a pagar la primera de las referidas cuotas en el mes de febrero de 2012. Atendido a que en su oportunidad no pudo hacer uso de dichos pasajes, informó a la denunciada de tal hecho con objeto de que se le devolvieran los importes correspondientes a las tasas de embarque pagadas. Posteriormente, con fecha 4 de abril de 2012 y cuando se disponía a pagar la última cuota de los pasajes no utilizados, se dio cuenta que la empresa denunciada le había vuelto a cargar a la cuenta de

crediticia de la denunciante un monto total de \$100.849, cargo que la dejó con un saldo crediticio de \$14.067. Ocurrido el hecho, concurrió al Servicio Nacional del Consumidor y a través de procedimiento administrativo, la empresa denunciada le informó que hubo un error en cuanto a los cargos efectuados, toda vez que se descontó de una tasa de embarque siendo que se trataba de dos pasajes, y por tanto, dos tasas de embarques, haciendo un primer cobro por los pasajes el día 29 de enero de 2012 por un total de \$111.698 y un segundo cobro por un total de \$100.849, lo que generó que la consumidora realizara un doble pago por un servicio que fuere contratado una sola vez;

Que en lo principal de su escrito de fojas 54 y siguientes, comparece la consumidora denunciada interponiendo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa LANAIRLINESS. A. fundada en los hechos que motivan su denuncia infraccional solicitando el pago total de una indemnización de \$300.849, de los que \$200.849 corresponden a daño material y \$100.000 al daño moral que señala haber sufrido igualmente, con costas;

Que en lo principal y primer otrosí del escrito de fojas 64 y siguientes comparece la denunciada y demandada civil, representada por la Abogada Paola Aguilar Gallardo, contestando la denuncia infraccional y demanda civil respectivamente, esgrimiendo en su defensa en lo pertinente, que ante la imposibilidad de la denunciante y demandante civil de hacer uso efectivo de los pasajes adquiridos, se le reembolsó el valor de las tasas de embarque pagadas. Para realizar tal movimiento

financiero, se debía anular la compra original de los 2 pasajes para, posteriormente realizar un nuevo cargo a la tarjeta de crédito de la consumidora, por intermedio de *Transbank* y que correspondería, atendido el valor pagado por la denunciante y demandante civil originalmente, a \$90.000. Agrega que al respecto, y actuando de buena fe y por error involuntario, se hizo un cargo por \$100.849, Y que corresponde al pago original menos sólo el valor de una de las tasas de embarque, razón por la cual con posterioridad la empresa denunciada se le devolvió a la denunciante la suma de \$10.849; hechos que llevan a la empresa denunciada a solicitar el rechazo tanto de la denuncia como asimismo de la demanda civil interpuesta, puesto que no habría contravención alguna de la normativa de la ley 19.496;

Que a fojas 72 se llevó a efecto comparendo de estilo al que asistieron las partes y en la que sólo la parte denunciante y demandante civil rindió prueba, en este caso, documental que rola de fojas 2 a 38 y de fojas 45 a 53 y de fojas 58 a 63 inclusive;

Que a fojas 100, la denunciada y demandad civil realizó propuesta de transacción en materia civil, la que fue aceptada por la denunciante y demandante a fojas 109;

Se declara cerrado el procedimiento y;

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que los hechos que sirven de base a la denuncia esto es, el doble cobro o cargo que habría realizado la

denunciada por la compra de dos pasajes aéreos, se encuentra acreditado en autos por lo expresado a fojas 1 por el servicio denunciante, como asimismo por el consumidor a fojas 40 en su declaración indagatoria, y en especial a la prueba documental, no objetada por el contrario, que rola a fojas 32, 34 Y 35 Y que dan cuenta de los cargos en dinero realizados en la tarjeta de crédito que la denunciada mantenía en Banco estado, y que obedecen a compras de pasajes aéreos, y que se ve refrendada con los documentos de fojas 45 y 46 información que, contrastada con la versión de los hechos dada por la denunciada a fojas 43 así como en lo principal y primer otrosí de su escrito de fojas 64 y siguientes, el segundo cargo hecho a la cuenta crediticia de la denunciante por un monto total de \$100.849 no surtió efecto alguno;

**SEGUNDO:** Que sin perjuicio de lo anteriormente razonado, resulta esencial para la resolución del caso de marras, el hecho de que la denunciada y demandada civil haya realizado propuesta de reparación en materia de daños, la que fue aceptada por la denunciante y demandante civil a fojas 109, razón por la cual se hace aplicable lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley 19.496, por cuanto habiéndose reparado el daño producido a conformidad de la consumidora denunciante y demandante, ESTE Tribunal opta, en aras del buen entendimiento de las partes por no sancionar la conducta infraccional de la denunciada, máxime cuando la reparación de falta cometida hace aplicable lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 19 de la ley 18.287, puesto que deja de manifiesto en autos, la buena fe con la que ha actuado en autos la

denunciada y demandada civil, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.131, artículos 3 y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287;

SE DECLARA:

Que se absuelve de responsabilidad infraccional a la denunciada empresa LAN AIRLINES S.A. , representada para estos efectos por doña MAGDA CORDERO BREVIS, ambos ya individualizados en autos;

Regístrese, notifíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.-

Dictada por el Juez titular, Abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el secretario Titular, Abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;



