

73 / setenta y tres.

plv

Puente Alto, nueve de noviembre de dos mil dieciséis.



VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que a fojas 6, doña **JENNIFER GÓMEZ SILVA**, analista de sistemas, Cédula Nacional de Identidad N°15.351.298-1, domiciliada en Volcán Michimahuida N°02684, villa Altos del Raco, comuna de Puente Alto, interpuso una denuncia infraccional en contra de "LATAM AIRLINES S.A.", representada por su gerente general, don Ignacio Javier Cueto Plaza, ignora su profesión u oficio, ambos domiciliados en la avenida Américo Vespucio Sur N°901, comuna de Renca, fundada en que el día 30 de mayo de 2016, compró dos paquetes turísticos con destino a Bayahíbe, República Dominicana, desde la página web www.latam.com, por un monto total de \$1.538.200, los que incluían los tickets aéreos, transporte terrestre, impuestos y hotel "all inclusive"; al día siguiente, llamó a la denunciada, solicitando la modificación de la fecha de viaje, ante lo cual, le dijeron que, al tratarse de una oferta comprada en "ciberday", no tenía modificación ni devolución, por lo que, ingresó un reclamo fundado en que dichas condiciones no aparecían señaladas en la referida página web; una semana después, le indicaron que le reembolsarían únicamente la suma de \$157.868, correspondiente a las tasas de embarque, suma que le fue abonada a su cuenta corriente, de modo que, volvió a ingresar un reclamo, frente al cual, le respondieron que los ticket aéreos fueron anulados, que la reserva de hotel seguía vigente y que difícilmente podrían agendar el vuelo para la misma fecha, puesto que ya se encontraban vendidos y ya tenían otro valor; finalmente, ingresó un reclamo ante el "SERNAC", pero la aerolínea nuevamente respondió de forma negativa a su reclamo, negándose a devolver la totalidad del dinero pagado, fundado en que su solicitud de anulación de vuelo fue voluntaria, siendo que ella nunca lo autorizó, lo que constituye, según su apreciación, una infracción a los artículos 3, letras b) y e), 3 bis, 12 y 12, letra A, de la Ley N°19.496, solicitando que, en definitiva, se le condene al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N°19.496, con costas;

Que, a fojas 21, don Rodrigo Felipe Morales Gajardo, abogado, domiciliado en Compañía N°1085, piso 11, comuna de Santiago, en representación de doña JENNIFER GÓMEZ SILVA, interpuso una demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "LATAM AIRLINES S.A", ya individualizados, solicitando que sea condenada a pagarle a su representada,

24/ setenta

la suma de \$5.038.200 o la suma que se estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas;

Que, a fojas 31, se notificó por cédula la denuncia infraccional y la demanda civil de fojas 21, con su proveído y piezas procesales pertinentes, a don Ignacio Javier Cueto Plaza, en su calidad de representante de "LATAM AIRLINES S.A.";



Que, a fojas 38, don Carlos Stevenson Valdés, abogado, en representación de "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", ambos domiciliados en la calle Alonso de Córdova N°5320, piso 14, oficina 1401, comuna de Las Condes, asumió el patrocinio de la presente causa y delegó poder al abogado don Guillermo Bofill Ferretti, de su mismo domicilio; y,

Que, a fojas 66, se evacuó el comparendo de conciliación, contestación y prueba decretado en autos, oportunidad en que la parte de "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", contestó la denuncia y la demanda civil de fojas 21, al tenor del escrito acompañado a fojas 39, solicitando su rechazo, con costas, por las razones que allí indicó, rindiéndose la prueba que allí se consigna, quedando los autos para resolver.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que, no habiéndose interpuesta la correspondiente excepción dilatoria y conforme al mérito de los antecedentes aportados al proceso, deberá entenderse que la denuncia se encuentra dirigida en contra de "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", y no, en contra de "LATAM AIRLINES S.A.", según consta en el mandato judicial acompañado a fojas 32.

SEGUNDO: Que, a fojas 6, doña JENNIFER GÓMEZ SILVA interpuso una denuncia infraccional en contra de "LATAM AIRLINES S.A.", ya individualizados, fundada en que el día 30 de mayo de 2016, compró dos paquetes turísticos con destino a Bayahíbe, República Dominicana, desde la página web www.latam.com, por un monto total de \$1.538.200, los que incluían los tickets aéreos, transporte terrestre, impuestos y hotel "all inclusive"; al día siguiente, llamó a la denunciada solicitando la modificación de la fecha de viaje, ante lo cual, le dijeron que al tratarse de una oferta comprada en "ciberday", no tenía modificación ni devolución, por lo que, ingresó un reclamo fundado en que dichas condiciones no aparecían señaladas en la referida página web; una semana después, le indicaron que

le reembolsarían únicamente la suma de \$157.868, correspondiente a las tasas de embarque, suma que le fue abonada a su cuenta corriente, de modo que, volvió a ingresar un reclamo, frente al cual, le respondieron que los ticket aéreos fueron anulados, que la reserva de hotel seguía vigente y que difícilmente podrían agendar el vuelo para la misma fecha, puesto que ya se encontraban vendidos y ya tenían otro valor; finalmente, ingresó un reclamo ante el "SERNAC", pero la aerolínea nuevamente respondió de forma negativa a su reclamo, negándose a devolver la totalidad del dinero pagado, fundado en que su solicitud de anulación de vuelo fue voluntaria, siendo que ella nunca lo autorizó, lo que constituye, según su apreciación, una infracción a los artículos 3, 3 bis, 12 y 12, letra A, de la Ley N°19.496, solicitando que, en definitiva, se le condene al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley N°19.496, con costas.

TERCERO: Que, en el comparendo de conciliación, contestación y prueba de fojas 66, la parte de "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", contestó la denuncia de fojas 6, al tenor del escrito acompañado a fojas 39, solicitando su rechazo, con costas, fundada en que el paquete turístico contratado por la actora, se indicaba que *"Todo cambio o anulación está sujeto a condiciones que dependen de las condiciones de su ticket aéreo y de cada hotel o proveedor de servicio. En consecuencia, podrá existir devoluciones parciales, totales o en algunos casos no existir devoluciones de los importes pagados"*, y que el pasaje adquirido por la actora, señalaba que de acuerdo a la tarifa del pasaje, éste no permitía devolución, por lo que la actora contó con la información necesaria respecto del paquete turístico que adquirió, por lo cual, conocía que de acuerdo a la tarifa de su pasaje, éste no permitía devolución y, por lo mismo, se le hizo la correspondiente devolución de las tasas de embarque el día 9 de junio de 2016 y que la devolución del dinero de los servicios terrestres a través de pago, con vale vista en el Banco Santander, que se encuentra a su disposición desde el día 1 de agosto de 2016, el que, a la fecha, no ha sido retirado.

CUARTO: Que el artículo 1° de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores dispone que: *"La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias"*, entendiéndose para los efectos de esta ley, que los

74/ Setena
San

consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, realizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios y, por su parte, los proveedores, son aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.



QUINTO: Que, este sentenciador no ha logrado formarse la convicción suficiente para concluir que la parte de "LATAM AIRLINES GROUP S.A." haya incurrido efectivamente en una infracción a los artículos 3, letras b) y e), 3 bis, 12 y 12, letra a) de la Ley N°19.496, la primera y segunda, referidas a los derechos y deberes del consumidor en cuanto a *"...El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismo, y el deber de informarse responsablemente de ellos"* y *"El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea"*; la tercera, referida a que el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la contratación del servicio, en los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia; la cuarta, referida a *"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 la prestación del servicio"*; y la última, que señala *"En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquellos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos..."*. En efecto, una vez analizado el hecho denunciado y apreciados los antecedentes probatorios aportados, conforme a las reglas de la sana crítica, este sentenciador no ha logrado formarse plena

77/ Selva
etc

convicción sobre la existencia de alguna infracción a las diversas disposiciones de la Ley N°19.496, por parte de la denunciada "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", toda vez que, la denunciante tuvo acceso a una información completa y oportuna acerca de los términos y condiciones generales del paquete turístico ofrecido por la denunciada, tal como se desprende del documento "Información de tu pasaje", de fojas 55, en el cual, expresamente se señala que la tarifa no permitía devolución, condiciones que fueron aceptadas inequívocamente por la consumidora al momento de la compra y, considerándose, además, que era deber del cliente haberse informado acerca de las condiciones de anulaciones, cambios y devoluciones al momento de realizar la reserva directamente con su canal de venta, tal como se indicó en el documento "Condiciones Generales de los Servicios no Aéreos", agregado a fojas 57, en consecuencia, no corresponde acoger la denuncia de fojas 6.



b) En el aspecto civil:

SEXTO: Que, a fojas 21, don Rodrigo Felipe Morales Gajardo, en representación de doña JENNIFER GÓMEZ SILVA, interpuso una demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de "LATAM AIRLINES S.A", ya individualizados, solicitando que, sea condenada a pagarle a su representada la suma de \$5.038.200 o la suma que se estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas, la cual fue notificada por cédula a fojas 31 y contestada en el comparendo de conciliación, contestación y prueba evacuado a fojas 66, al tenor del escrito acompañado a fojas 39, solicitando su rechazo, con costas, por las razones que allí indicó.

SEPTIMO: Que, no habiéndose acreditado la existencia de una infracción a las normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores ni la responsabilidad que se le imputa a la parte demandada de "LATAM AIRLINES GROUP S.A", en virtud de la cual, habría nacido la obligación de indemnizar los daños y perjuicios demandados, no corresponde acoger la demanda civil indicada en el considerando precedente, con costas.

Y, teniendo presente, además, los principios generales de la prueba, lo dispuesto en los artículos 13 y 52 de la Ley N°15.231, 14 y 17 de la Ley N°18.287 y 1 y siguientes de la Ley N°19.496, se declara:

a) Que no ha lugar a la denuncia de fojas 6 y, en consecuencia, se absuelve a la parte de "LATAM AIRLINES GROUP S.A", ya individualizada, como autora de alguna infracción a las normas de la Ley N°19.496, en

10/ setiembre -
delo!

perjuicio de doña JENNIFER GÓMEZ SILVA, por las razones señaladas en los considerandos primero a quinto de este fallo;

b) Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 21, por doña JENNIFER GÓMEZ SILVA en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A", por las razones señaladas en los considerandos sexto y séptimo de este fallo; y,

c) Que se condena a la parte de doña JENNIFER GÓMEZ SILVA al pago de las costas del juicio por estimarse que no tuvo motivos plausibles para litigar y por haber sido totalmente vencida.

DÉSE aviso a las partes, por carta certificada, del hecho de haberse dictado esta sentencia definitiva.

Una vez ejecutoriado este fallo, **COMUNÍQUESE** al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N°19.496.

NOTIFÍQUESE por cédula.

Rol N°192.573-3.

Dictada por don Alexis Leonardo Paiva Paiva, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puente Alto.

Foja: 103 ciento tres

En Santiago, quince de marzo de dos mil diecisiete.

Vistos:

El mérito de los antecedentes y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N°18.287, **se confirma** la sentencia apelada de nueve de noviembre de dos mil dieciséis, escrita a fojas 73 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° 38-2017 civ



DIEGO GONZALO SIMPERTIGUE
LIMARE
Ministro
Fecha: 15/03/2017 12:22:24

MARIA TERESA DIAZ ZAMORA
Ministro
Fecha: 15/03/2017 12:22:25

DIEGO ANTONIO MUNITA LUCO
Abogado
Fecha: 15/03/2017 12:22:25

PATRICIA AVELINA SILVA ROJAS
MINISTRO DE FE
Fecha: 15/03/2017 12:40:04



01765115836097