Proceso Rol N° 36.245-5-2014
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, tres de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS:

A **fs.4** y siguientes doña **María Paz Quezada Hudolin,** médico cirujano, domiciliada en Avda. Apoquindo Nº 6445, depto. 710, comuna de Las Condes, interpone querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra Latam Airlines Group S.A., representada por don Cristián Toro Cañas, ambos domiciliados en Avda. Presidente Riesco Nº 5711, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, debido a las siguientes circunstancias:

1.- Que, con fecha 17 de enero de 2014 adquirió desde la página web www.lan.com/es dos pasajes aéreos ida y vuelta entre las ciudades Santiago – Chile- y Montevideo- Uruguay- , el viaje de ida para el día 14 de febrero de 2014 y el retorno para el día 3 de marzo del presente año.

2.- Que, sin embargo por un error no pudo viajar el día 14 de febrero en el vuelo agendado, ya que sus vacaciones comenzaban recién el día 21 de dicho mes, por lo que habría llegado a su destino posteriormente por otro medio.

3.- Que, el día 2 de marzo al intentar chequearse en internet como lo hace normalmente, no habría sido posible debido a que el sitio web le informaba que su reserva había sido anulada y que no podía efectuar el vuelo, debido a lo estipulado en el punto 2.9 de las *"Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje* "; sin que se le permitiera por la aerolínea denunciada efectuar el viaje de regreso, cancelando unilateralmente su pasaje aéreo; no obstante una serie de reclamos efectuados en su momento al call center de Lan en Chile.

4.- Que, dado lo anterior debió regresar a Chile en bus en un viaje terrestre de 29 horas por el que debió pagar la suma de $ 99.216 pesos chilenos aproximadamente, ya que al intentar comprar otro boleto aéreo su monto ascendía alrededor de US$600 dólares, siendo que el que había

adquirido al efecto habría tenido un valor de US$ 373 aproximadamente de ida y regreso.

Que, estima que los hechos descritos configurarían un incumplimiento contractual al no haberse ejecutado por el proveedor la prestación a que se habría obligado; ya que en su concepto la cláusula contractual que *Latam* esgrime para anular su reserva, sería abusiva propia de un contrato de adhesión, correspondiente al contrato de transporte aéreo; por lo que habría incurrido en infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496, puesto que resultaría incomprensible la exigencia que los tramos del viaje se realicen en orden correlativo, bajo sanción de caducar el siguiente si uno no se realiza, puesto que ello provocaría un enriquecimiento injustificado para la línea aérea, solicitando en consecuencia, se condene a Latam Airlines Group S.A., al máximo de la multa establecida en la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de $ 221.883.- por concepto de daño emergente y la suma de $ 3.000.000.- por concepto de daño moral; más los intereses, reajustes y costas que correspondan; **acciones notificadas a fs.16.**

A **fs.76** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de los apoderados de la parte denunciante y demandante de doña María Paz Quezada Hudolin y la parte denunciada y demandada de Latam Airlines Group S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) <u>En el aspecto infraccional</u> :

PRIMERO: Que, la parte de doña María Paz Quezada Hudolin, sostiene que Latam Airlines Group S.A , en adelante *Latam*, habría vulnerado lo dispuesto en la Ley N° 19.496, al negar de manera injustificada a la realización del vuelo programado entre la ciudades de Montevideo y Santiago para el día 3 de marzo de 2014, de conformidad al boleto aéreo comprado vía internet con fecha 17 de enero del año en curso, fundado en que se habría cancelado al no viajar el tramo indicado previamente en

el itinerario que consistía en un vuelo entre las ciudades de Santiago y Montevideo programado para el día 14 de febrero de 2014.

SEGUNDO: Que, la parte querellada de *Latam* al contestar las acciones impetradas en su contra solicita su rechazo fundado en los siguientes argumentos:

1) Que, el contrato de transporte aéreo de conformidad a lo establecido en el artículo 126 de Código Aeronáutico, es aquel por el cual una persona denominada transportador por cierto precio se obliga a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas; que, sin ser de la esencia del contrato, las partes pueden incorporar a éste otros elementos, entre los cuales estaría precisamente la cláusula objetada en autos;

2) Que, la parte denunciante habría conocido previamente las cláusulas contractuales, ya que al comprar por internet en el sitio www.lan.com su parte entregaría información completa de cada pasaje ofrecido y sus restricciones, destacando que ofrecería a los consumidores pasajes aéreos que varían unos a otros dependiendo de la flexibilidad de los mismos, así habría algunos con fuertes restricciones respecto de los cambios o devoluciones que serían más beneficiosos en su precio y otros al contrario; que, el proceso de compra en la página web señalada sería por etapas y procesos, que una vez seleccionadas todas las preferencias del usuario en cuanto a vuelo, destinos y tarifas, para poder concretar la operación debe previa y necesariamente aceptarse las condiciones de compra y el contrato de transporte aéreo, las que se desplegarían en la pantalla al momento en que se selecciona; las que además, son enviadas vía correo electrónico al cliente una vez concretada la compra, dentro de esta información estaría las restricciones asociadas al producto comprado.

3) Que, en este sentido los pasajes adquiridos por la actora vía internet correspondían a la tarifa más económica ofrecida, asociados a determinadas restricciones en su uso, los que en particular no admitían cambios ni devoluciones, no obstante encontrarse disponibles otras opciones que permitían mayor flexibilidad al respecto.

4) Que, la cláusula impugnada contenida en el Nº 10 del mencionado contrato de transporte aéreo, dispondría que : *Los vuelos que componen el itinerario deberán volarse en el orden correlativo indicado. El Transportista, sujeto a las condiciones previstas en la legislación aplicable, podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los tramos*

indicados en su pasaje. Si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario, éste se cancelará en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de reembolso salvo que las condiciones de la tarifa de su pasaje lo permitan. A modo de ejemplo y sin que esta condición se limite a este caso en específico, si el pasajero no vuela el primer tramo que se especifique en el itinerario (entendiéndose como ida), no podrá volar ningún otro (entendiéndose como vuelo de escala o de vuelta)" ; que, en el caso de la denuncia de autos, la actora admitiría que no habría volado un tramo de su pasaje aéreo, lo que de acuerdo al contrato de transporte mencionado, no permitiría que se realice el tramo siguiente, teniendo en cuenta la tarifa pagada por ese boleto, que no permitiría la posibilidad de cancelar o modificar la fecha de un viaje; que, dicha estipulación resultaría clara, habiendo sido oportunamente informada a la denunciante, quien además, habría tenido la posibilidad de optar entre otras alternativas para obtener el mismo servicio.

5) Que, asimismo *Latam* argumenta en su defensa, que su parte habría obrado de buena fe, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1546 del Código Civil, puesto que habría entregado a la actora de manera oportuna, clara y comprensible toda la información del producto adquirido y las condiciones contractuales del mismo, optando por la tarifa más económica, que tenía las restricciones ya señaladas; estimando que sería su contraparte quien no habría obrado de buena fe, puesto que no obstante conocer las condiciones de la tarifa escogida pretendería desconocerlas a través de las acciones impetradas en autos.

6) Que, si bien el contrato vinculante sería un contrato de adhesión, éstos no estarían sancionados por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, sino que ciertas cláusulas contenidas en éstos y que han sido llamadas <u>abusivas</u>, señalando que la doctrina a falta de definición legal, ha señalado que se consideran como tales en la medida que confieran derechos y facultades exorbitantes a favor del proponente, o si contienen restricciones o limitaciones injustificadas respecto de los derechos y facultades del adherente, o bien supriman o reduzcan las obligaciones o responsabilidades del proponente y / o aumenten las obligaciones y cargas del adherente; que la citada ley enumera una serie de cláusulas que serían abusivas, estimando que de acuerdo a esta enumeración la cláusula número 10 del contrato de transporte aéreo que ha sido objetada en autos, no resultaría abusiva, debido a las diferentes alternativas ofrecidas al consumidor, puesto que éste habría tomado conocimiento de la existencia de dicha estipulación con anterioridad a la

compra, aceptándola, como asimismo las restricciones de la tarifa que pagó por el pasaje aéreo; estimando que la actora no habría cumplido en este caso con la obligación de informarse responsablemente de los términos y condiciones del contrato, y de las condiciones aplicables, contenidas en el anexo de contrato que forma parte de la información de compra remitida a la denunciante; sin que existiera en su parecer un desequilibrio en las prestaciones, ya que el consumidor ha podido escoger libremente entre varias alternativas, estimando en consecuencia que la cláusula impugnada se ajusta plenamente a derecho, siendo aplicable a su respecto lo dispuesto en el artículo 1545 de Código Civil.

TERCERO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar sus alegaciones acompañó los siguientes antecedentes probatorios: **1)** A fs.1 rola copia de documento denominado confirmación de compra; **2)** A fs.3 rola copia de boleto de bus en tramo Montevideo – Santiago de Chile; **3)** A fs. 47 rola copia de boleta de Entel y detalle de llamadas; **4)** A fs. 56 rola declaración jurada de doña Lía Raquel Grant Cortés; documentos que no fueron objetados de contrario.

CUARTO: Que, la parte denunciada de *Latam* en apoyo de su defensa acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs.57 rolan condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros; **2)** A fs.61 copias impresas de la página web que dan cuenta de los distintos pasos e información Lan en la compra de pasajes; **3)** A fs.70 rola copia de información de compra y vuelo de la querellante; documentos que no fueron objetados de contrario.

QUINTO: Que, de acuerdo a los antecedentes del proceso y lo expuesto por las partes, se darán por establecidos los siguientes hechos : **1)** Que, doña María Paz Quezada Hudolin adquirió a través de la página web de la empresa LAN – Latam Airlines Group S.A. - pasajes aéreos ida y vuelta entre las ciudades de Santiago y Montevideo, programado el viaje de ida para el dia 14 de febrero de 2014 y la vuelta para el día 3 de marzo del mismo año; **2)** Que, la actora no se presentó al vuelo que debía realizarse el día 14 de febrero de 2014 entre las ciudades de Santiago y Montevideo; **3)** Que, al intentar chequearse en el vuelo entre Montevideo y Santiago programado para el día 3 de marzo de 2014, no le fue permitido efectuar dicho trámite por internet, indicando la página web respectiva que su reserva había sido cancelada; y **4)** Que, la tarifa pagada por los pasajes mencionados se encontraba sujeta a restricciones, no permitiendo la cancelación o modificación del itinerario programado.

SEXTO: Que, consta del documento de fs.70, denominado "*Información de su Compra* ", correspondiente a los pasajes aéreos adquiridos por la actora, que dentro de las cláusulas del contrato de transporte pactado, se encuentra la siguiente: *USO DEL PASAJE: Los vuelos que componen el itinerario deberán volarse en el orden correlativo indicado. El Transportista, sujeto a las condiciones previstas en la legislación aplicable, podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los tramos indicados en su pasaje. Si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario, éste se cancelará en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de reembolso salvo que las condiciones de la tarifa de su pasaje lo permitan. A modo de ejemplo y sin que esta condición se limite a este caso en específico, si el pasajero no vuela el primer tramo que se especifique en el itinerario (entendiéndose como ida), no podrá volar ningún otro (entendiéndose como vuelo de escala o de vuelta). El pasaje que compraste es intransferible.".* Que, basado en la mencionada cláusula contractual, la empresa Latam se habría negado a transportar a la querellante desde Montevideo a Santiago, estimado que dicho tramo había quedado sin efecto, al no haberse realizado el tramo anterior dispuesto en el itinerario, esto es, el viaje de ida entre las ciudades mencionadas.

SÉPTIMO: Que, atendida la controversia surgida entre las partes, corresponde al Tribunal dilucidar si la mencionada cláusula vulnera las normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; debiéndose al efecto señalar que el Tribunal estima que el contrato de transporte aéreo que se discute en autos, es un contrato de adhesión; es decir, de aquellos en que una de las partes propone las condiciones y términos del mismo – proponente - y la otra no puede más que aceptarlo o rechazarlo en su totalidad – adherente-, por lo que resulta aplicable a su respecto las normas contenidas en el Párrafo 4 ° de la Ley N° 19.496 que contiene normas de *Equidad en las Estipulaciones y en el Cumplimiento de los Contratos de Adhesión.*

OCTAVO: Que, en tal sentido, resulta relevante en relación a la cláusula impugnada, lo dispuesto en el artículo 16 letra g) de la Ley N° 19.496 que dispone: " *No producirá efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que : g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se*

atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen."

NOVENO: Que, analizados los aspectos del contrato a la luz de los principios de la sana crítica en relación a la disposición antes citada, es posible establecer en criterio de este sentenciador, que si bien el proveedor denunciado dispone de una serie de tarifas que varían en precio y condiciones para los mismos tramos y que establecen más o menos restricciones en estrecha relación al precio cobrado por ello, no impide que, una vez celebrado el contrato, y acordado un precio e itinerario determinado, el beneficio que ha reportado el contrato ingrese al patrimonio de cada parte, esto es, la suma de dinero pagada o precio, para el proveedor; y el servicio comprometido, para el consumidor.

DÉCIMO: Que, consecuencia de lo anterior y como ha sido opinión de este Tribunal, si el titular de un derecho, que ha contratado prestaciones de servicios que resultan independientes entre sí, como ocurriría respecto del servicio de transporte aéreo de pasajeros adquirido por la actora, puesto que se trata de dos viajes distintos en día y horas diferentes, decide utilizar sólo alguno de aquellos, no ha hecho otra cosa que ejercer su libertad y obrar dentro de su ámbito patrimonial operando una renuncia que sólo cede en su propio beneficio.

UNDÉCIMO: Que, al estipular *Latam* en el contrato de transporte, la caducidad de tramos consecutivos a aquellos que no se realizaron y dejarlos sin efecto, ha atentado contra la buena fe contractual, puesto que dadas obligaciones que nacen del contrato respectivo, al proveedor corresponde disponer de los aviones y del cupo necesario para que el consumidor realice el viaje acordado, que uno de los viajes no se realice, no puede eximir al proveedor de su obligación de cumplir con lo pactado, toda vez que por cada tramo se ha cobrado un precio o tarifa, de manera tal que al no cumplir lo pactado, se produciría un enriquecimiento que resultaría injusto; provocando además, un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes, toda vez que, como ha ocurrido en los hechos denunciados, el consumidor que ha pagado el precio y se ha dispuesto para abordar el vuelo en la época acodada, ha resultado sin recibir el servicio contratado, mientras el proveedor ha recibido íntegro el precio.

DÉCIMO SEGUNDO: Que, en concepto del Tribunal, la facultad de no realizar una parte del viaje contratado, es privativa únicamente del titular de ese derecho, quien puede renunciar libremente, pues cede sólo en su propio beneficio, de manera tal que interferir en tal libertad a través de

una cláusula contractual, atenta contra la buena fe y el equilibrio de los derechos y obligaciones de las partes.

DÉCIMO TERCERO: Que, en mérito de lo señalado en las consideraciones anteriores, el sentenciador concluye que la cláusula contractual impugnada por la querellante y que deja sin efecto los tramos consecutivos de un itinerario si alguno de ellos no se realiza, se encuentra en la situación prevista en el artículo 16 letra g) de la Ley 19.496, y por consiguiente no produce efecto alguno, encontrándose vigente en todo lo demás el contrato celebrado entre las partes; debiendo acogerse la denuncia de fs.4 por estimar que Latam Airlines Group S.A. ha vulnerado lo dispuesto en la norma citada.

b) <u>En el aspecto civil</u>:

DÉCIMO CUARTO: Que, la parte de doña María Paz Quezada Hudolin deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra la Latam Airlines Group S.A., solicitando sea condenada a pagar una indemnización por concepto de daño emergente ascendente a la suma de $ 221.883.- y a la suma de $ 3.000.000.- por concepto de daño moral.

DÉCIMO QUINTO: Que, en relación a la indemnización solicitada por concepto de daño directo, cabe señalar que los documentos acompañados por la demandante resultan insuficientes para dar por acreditado el monto de la indemnización que se reclama, toda vez que la copia de comprobante de pasaje que rola a fs. 3 se encuentra extendido en moneda extranjera sin que se hubiera acreditado su valor en la moneda de curso legal del país; como tampoco el monto que habría pagado por el pasajero aéreo respecto del servicio denegado por la demandada; rechazándose asimismo la suma solicitada por concepto de gastos telefónicos, por no haberse acreditado su vinculo de causalidad con la infracción que se reclama.

DÉCIMO SEXTO*:* Que, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496 y que el incumplimiento de la demandada ha provocado en la demandante desazón e intranquilidad de espíritu, al ver frustradas sus expectativas en cuanto a la prestación del servicio contratado al impedirle efectuar el vuelo entre las ciudades de Montevideo y Santiago, debiendo trasladarse en bus, en un viaje no programado ni deseado, el Tribunal regula prudencialmente la indemnización que la parte demandada de Latam Airlines Group S.A.,

deberá pagar a la parte demandante de doña María Paz Quezada Hudolin en la suma de $1.000.000.- por concepto de daño moral.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, acoge la querella interpuesta a fs.4 por doña María Paz Quezada Hudolin en contra de **Latam Airlines Group S.A.** representada por don **Cristián Toro Cañas** y se le condena a pagar una multa equivalente en pesos a **30 UTM (treinta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de la infracción al artículo 16 letra g) de la Ley 19.496.

b) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs.4 y siguientes por doña María Paz Quezada Hudolin y se condena a **Latam Airlines Group S.A.** representada por don **Cristián Toro Cañas** a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de $1.000.000.- por concepto de daño moral.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la sociedad infractora si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal
Notifíquese personalmente o por cédula
Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS –Secretaria