



Del Rol N° 67.869-2015.-

Coyhaique, a once de noviembre de dos mil quince.-

VISTOS:

Que en lo principal del escrito de fojas 26 y siguientes comparece doña Karina Acevedo Auad, en calidad de Directora Región de Aysén, del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra de la persona jurídica **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, ignora rut, representada en Coyhaique por doña **Magda Cordero Brevis**, ignora rut, ambos con domicilio en calle Moraleda N° 402, de esta ciudad, por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 ambos de la ley 19.496.

La denuncia se funda en el reclamo realizado con fecha 26 de enero del 2015 ante dicho Servicio y en calidad de consumidor, por don **GUILLERMO SABINO DIAZ MARTINEZ**, no se indica profesión o actividad, de este domicilio, calle Paraguay N° 1386 de Coyhaique, C. I. N° 5.528.855-0, consistente en haberse prestado por parte del proveedor de manera negligente el servicio de pack turístico contratado para dos personas con estadía en hotel "Tryp Habana Libre" ubicado la Ciudad de La Habana, Cuba; no pudiendo hospedarse en el referido hotel por no haberse realizado la reserva correspondiente, debiendo pernoctar en lugares distintos al contratado en el referido servicio entre los días 17 a 19 de enero de 2015;



Que si bien se formalizaron acciones civiles, por escrito de fs. 38 y siguientes; en audiencia de comparendo de estilo, cuya acta consta de fojas 54, proveedor y consumidor arribaron a avenimiento por el cual extinguieron las acciones civiles emanadas del hecho denunciado, otorgándose completo, definitivo y recíproco finiquito, respecto a la materia indemnizatoria.

Se declaró cerrado el procedimiento, trayéndose estos autos para resolver la materia infraccional;

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la contravención que se denuncia aparece configurada del mérito de autos, pues en ningún momento la empresa denunciada ha sostenido ni comprobado lo contrario, llegando tácitamente a aceptar lo denunciado, al hacerse cargo finalmente de indemnizar al consumidor;

SEGUNDO: Que como se acaba de señalar, la denunciada y el consumidor han suscrito un avenimiento con relación a las acciones civiles que han emanado del hecho denunciado, otorgándose completo, definitivo y recíproco finiquito;

TERCERO: Que ocurrido lo anterior, ha sido criterio reiterado de este Tribunal, y en igual sentido la Il.tra. Corte de Apelaciones, por ejemplo en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos rol PL IC N° 6-2014; en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos rol OL IC N° 13-2014, y en sentencia de 17 de octubre del 2014, en autos rol PL IC N° 18-

2014, aplicar lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley N° 19.496 en concordancia con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 19 de la ley N° 18.287, por cuanto habiéndose resguardado los derechos precisamente del consumidor, principal y único afectado con la posible contravención a la normativa del rubro por parte de la denunciada, dicho perjuicio ha sido reparado a conformidad del referido consumidor, sirviendo ello a la vez de estímulo para que el proveedor denunciado repare efectivamente el mal que eventualmente una conducta suya inapropiada pudiere haber originado y que, conforme al citado letra f) del artículo 58° de la ley N° 19.496, se convierte en un imperativo para el propio Servicio denunciante, por cuanto el referido precepto le impone la promoción del entendimiento voluntario entre las partes, hecho precisamente acaecido en autos, aunque es cierto que en un estadio procesal posterior, pero no por eso susceptible de ser soslayado de plano, de acuerdo a lo que se ha venido señalando;

CUARTO: Que además el acuerdo reparatorio civil suscrito por las partes, de conformidad al principio de integración del derecho contemplado en el art. 22, inc. final, del C. Civil, aplicable en derecho sancionatorio cuando favorece al inculpado por el principio *pro reo*, no es posible soslayar tampoco que actualmente en materia penal los acuerdos reparatorios civiles con relación a **delitos** de connotación patrimonial, **y a todos los cuasidelitos**, extinguen la responsabilidad penal, según establecen los arts. 241 y 242 del Código Procesal Penal, leyes más nuevas, lo que implica entonces que con mayor razón debiera ocurrir con relación a simples infracciones o contravenciones,



inconductas de todas maneras de menor juicio de reproche que los delitos y cuasidelitos, pues no resulta congruente que un hecho de mínima gravedad tenga mayor pena que el de mayor gravedad, atentándose contra el principio práctico de hermenéutica de que quien puede lo más, puede lo menos;

QUINTO: Que no contradice lo anterior, sino que más bien complementa, la disposición del art. 11, inc. 1º, de la Ley N° 18.287, en cuanto dispone que producida conciliación en materia civil, “la causa proseguirá su curso en lo contravencional”, pues la disposición se limita sólo a ordenar que en tal caso lo infraccional necesariamente debe resolverse por sentencia definitiva, pero no dice a priori que dicha sentencia será de todas maneras condenatoria, de manera tal que en su oportunidad la sentencia contravencional podrá ser condenatoria o absolutoria, por lo que absolver lo infraccional por haber mediado un acuerdo reparatorio civil, en definitiva es perfectamente complementario y compatible con la citada disposición del art. 11, inc. 1º, de la Ley N° 18.287;

SEXTO: Que atendido lo anterior, el Tribunal considera que en este caso se ha extinguido la responsabilidad infraccional del proveedor, para el caso que éste hubiese sido realmente culpable, por haberse configurado la causal legal absolutoria de celebración de un acuerdo reparatorio civil;

SÉPTIMO: Que en el hecho denunciado tampoco aparece del toda clara la legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor denunciante, pues se trata de un hecho que ha afectado claramente el “interés individual” del consumidor, lo que

no es sinónimo ipso jure de inobservancia a la vez de los “intereses generales de los consumidores”, según falló recientemente con fecha 24 de abril del 2015 la I. Corte de Apelaciones de Santiago, en causa rol IC pol. local N° 1078-2014, **confirmado en todas sus partes por la Excma. Corte Suprema** el 30.06.15, en recurso de queja rol EC N° 5840-2015, y sin que tampoco nadie haya probado en esta causa que efectivamente se han lesionado además “los intereses generales” de los consumidores, recayendo el onus probandi de tal categoría en quien pretenda beneficiarse de ella, de conformidad al art. 1698 del C. Civil y, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 13 de la ley 15.231, artículos 3° y siguientes, en especial artículos 17 inciso 2°, 19 inciso 2° y 28, todos de la ley 18.287,

SE DECLARA:

Que no ha lugar a la denuncia contenida en lo principal del escrito de fojas 26 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de responsabilidad infraccional a la denunciada **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada en autos por doña Magda Cordero Brevis, ambos ya individualizadas, por haberse extinguido la responsabilidad infraccional toda vez que suscribió y cumplió un acuerdo reparatorio en materia civil.-

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-



Dictada por el Juez titular, abogado Juan Soto Quiroz; Autoriza el Secretario Titular, abogado Ricardo Rodríguez Gutiérrez;

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions.

2. It is essential to ensure that all data is entered correctly and that the system is regularly updated.

3. The second part of the document outlines the various methods used to collect and analyze data.

4. These methods include surveys, interviews, and focus groups, each with its own strengths and weaknesses.

5. The third part of the document describes the different types of data that can be collected and how they are used.

6. This includes primary data, which is collected directly from the source, and secondary data, which is obtained from existing sources.

7. The final part of the document discusses the challenges of data collection and analysis and offers some suggestions for overcoming them.

8. In conclusion, the document emphasizes the importance of a systematic and rigorous approach to data collection and analysis.