

REGISTRO DE SENTENCIAS

29 OCT. 2015

REGION AYSÉN

Del Rol N° 67.006-2015.-

Coyhaique, a veinticinco de junio de dos mil quince.-

**VISTOS:**

Que en

lo principal del escrito de fojas 13 y siguientes comparece don Sergio Tilleria Tilleria, en calidad de Director Región de Aysén (s), del Servicio Nacional del Consumidor, interponiendo denuncia en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., del giro de su denominación, representada para estos efectos por doña MAGDA CORDERO BREVIS, ignora cédula nacional de identidad y profesión, ambos con domicilio en calle Moraleda N° 402 de esta ciudad de Coyhaique; por infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 ambos de la ley 19.496. Dicha denuncia se funda en el reclamo realizado ante dicho servicio y en calidad de consumidora con fecha 6 de enero de 2015 por doña INGRID MUÑOZ MUÑOZ, cédula de identidad n° 10.189.080-5, Chilena, domiciliada en Pasaje Porvenir N° 650, Ampliación Población Pable Neruda de Coyhaique, en razón de que con anterioridad a su reclamo, en agosto del 2014, realizó reclamo administrativo en contra del proveedor denunciado por el extravío de un equipaje en vuelo LA272 tramo Balmaceda -Santiago, respecto del cual obtuvo respuesta favorable de la denunciada, conforme a la cual se le harpia devolución de la suma de \$257.244, previa firma de



finiquito y envió por correo electrónico. Así la consumidora reclamante, consensuando con la respuesta favorable envía el documento firmado por correo electrónico a la casilla indicada en la respuesta a Sernac a su primigenio reclamo. Sin embargo, a la fecha de la interposición de esta última denuncia no existe cumplimiento de lo pactado;

Agrega el Servicio denunciante que, conforme a los fundamentos de hecho de la denuncia, se configura infracción por parte del proveedor denunciado a las disposiciones del artículo 12° y 23° de la ley N° 19.496 por lo que solicita se le condene al máximo de las multas que la citada ley impone, con costas;

Que a fojas 18 se fijó audiencia de comparendo de estilo en autos;

Que en lo principal del escrito de fojas 23 y siguientes comparece don Francisco Contreras Núñez, abogado en representación de doña **Ingrid Fabiola Muñoz Muñoz**, ya individualizada, interponiendo denuncia en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A. fundando su acción infraccional en los mismos hechos contenidos en la denuncia de lo principal de fojas 13 y siguientes, solicitando se condene al proveedor denunciado al máximo de las multas que la ley N° 19.496 establece, por infracción a los artículos 12 y 23 del cuerpo legal citado, con costas;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 23 y siguientes comparece don Francisco Contreras Núñez, abogado en representación de doña **Ingrid Fabiola Muñoz Muñoz**, ya individualizada, interponiendo demande de indemnización de

perjuicios en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A. fundando su acción indemnizatoria en los hechos denunciados como infraccionales solicitando, previas citas legales, se condene al proveedor demandado al pago de la suma total de \$2.000.000, los que contemplan la suma de \$500.000 por daño emergente y \$1.500.000 por daño Moral, más intereses reajustes y costas;

Que en lo principal del escrito de fojas 38 y siguientes comparece doña Paola Aguilar Gallardo, abogada, en representación de la denunciada y demandada civil, interponiendo excepción de incompetencia absoluta por las razones que indica;

Que en el primer otrosí del escrito de fojas 38 y siguientes, comparece doña Paola Aguilar Gallardo, abogada, en representación de la denunciada contestando denuncia y demanda de autos, fundada en el hecho que si bien efectivamente se ofreció por su representada a la consumidora denunciante y demandante civil la suma de \$257.244, indica que la aceptación de dicho ofrecimiento nunca se concretó por cuanto no fue recepcionado en oficinas de su representada. Agrega que los montos indicados en su demanda resultan excesivos y podrían generar un enriquecimiento sin causa, solicitando al Tribunal por dichas consideraciones y previas citas legales, se rechace la demanda civil con costas

Que a fojas 44 consta acta de audiencia de comparendo de estilo celebrado en autos en el que la demandante civil y la demandada civil arribaron a un avenimiento en la materia indemnizatoria conocida en autos;



consumidora haya remitido los documentos que se solicitaban por el proveedor para cursar un pago de -al parecer- una indemnización por la pérdida de un equipaje. En efecto, ni la prueba rendida por el servicio, como asimismo por la defensa de la consumidora denunciante, dan cuenta de que el proveedor haya retardado el pago de la suma comprometida a pagar a la señora Ingrid Muñoz Muñoz, por el mero albedrío o si se quiere negligencia de la empresa Aérea;

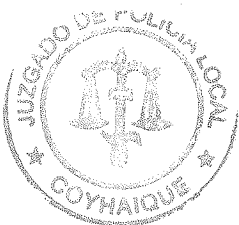
**SÉPTIMO:** Que en este mismo orden de ideas las alegaciones contenidas en la defensa del proveedor imputan al no envío del finiquito por parte de la consumidora, como la causa del no pago y; de la prueba rendida, tampoco logra advertirse que en el intercambio de correos electrónicos u otras vías de comunicación, se hayan cambiado u objetado por parte de la consumidora, las condiciones que imponía el proveedor; por lo que mal podría estar esta última en una situación de actuar negligente y en consecuencia de infringir las disposiciones del artículo 12 y 23 de la ley 19.496,

**OCTAVO:** Que sin perjuicio de las conclusiones a las que se arriba en los considerandos anteriores, necesario resulta destacar que la denunciada y la consumidora han suscrito un avenimiento que da cuenta del pago de montos tendientes a resarcir los daños o inconvenientes causados a la señora Muñoz Muñoz, dándose con ello recíproco finiquito en cuanto a la materia indemnizatoria civil intentada primigeniamente;

**NOVENO:** Que a la luz de lo expuesto en los considerandos segundo y tercero de esta sentencia, ha sido criterio

reiterado de este Tribunal, y en igual sentido nuestra Illtma. Corte de Apelaciones en sentencia definitiva de fecha 24 de marzo de 2014 en autos ROL 6-2014, y en sentencia de fecha 19 de agosto de 2014 en autos ROL 13-2014, aplicar lo dispuesto en el artículo 58 letra f) de la ley N° 19.496 en sintonía 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, dicha afectación ha sido reparada a conformidad del referido consumidor, conforme se ha expresado latamente en lo considerativo de esta sentencia, sirviendo ello a la vez de aliciente 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, no por eso susceptible de ser soslayado de plano;

**DÉCIMO:** Que de conformidad a los principios de que en derecho quien puede lo más, puede lo menos, y de la integración del derecho, tampoco es posible soslayar 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, lo que entonces 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 y, 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:**

1.- Que no ha lugar al incidente de competencia promovido por la denunciada en lo principal de escrito de fojas 38 y siguientes;

2.- Que no ha lugar a la denuncia contenida en lo principal del escrito de fojas 13 y siguientes, absolviéndose por consiguiente de la responsabilidad infraccional denunciada a LATAM AIRLINES GROUP S.A. , representada en autos por doña **Magda Cordero Brevis**, ambos ya individualizados;

Regístrese, notifíquese, y archívese en su oportunidad.-

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

