

f 9J 355

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 4.278-7-2015

LAS CONDES, veintisiete de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 8 y ss, don **Luis Alejandro Valdivia Zamorano**, C.I. N° 16.018.846-4, domiciliado en calle Zanzíbar Oriente N° 7.999, comuna de Las Condes, interpone denuncia por infracción a los artículos 3 letra e), 12, 13 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada por don Cristián Toro Cañas, ambos domiciliados en Avda. Américo Vespucio Sur N° 901, comuna de Renca, para que sea condenado a pagar la suma de \$693.874, que corresponde a \$309.504 por concepto de daño material y a \$300.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 24 de autos.**

Fundamenta sus acciones señalando que el día 29 de julio de 2014 realizó la compra de dos pasajes con destino a Santiago-Buenos Aires- Santiago, a través de la página web de www.lan.com, con fecha de salida para el día 1 de octubre de 2014 y de regreso para el día 7 de octubre del mismo año, por un total de \$309.504. Que, de conformidad con la información que venía en los documentos que fueron enviados a su mail correspondientes a la confirmación de compra, contrato aéreo y respectivos pasajes, para realizar el check in debía estar a más tardar en el aeropuerto dos horas antes; que considerando que su vuelo salía a las 11:10 horas del día 1 de octubre de 2014, llegó al aeropuerto a las 08:45 horas, a realizar el check in enterándose en ese momento para su sorpresa que el vuelo estaba sobrevendido. Que, ante ello le ofrecieron viajar 6 horas después, cuestión que rechazó porque no le pareció correcto que sobrevendieran su vuelo, sin una



solución inmediata. Agrega que en dicha oportunidad también ofrecieron a otros pasajeros distintos incentivos para que cambiaran su vuelo.

A fs. 84 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado de Valdivia Zamorano y del apoderado de Latam Airlines Group S.A., oportunidad en la que se rinde la documental y testimonial que rola en autos.

A fs. 90 y ss, la parte de Latam Airlines Group S.A., objeta los documentos acompañados por la parte contraria en autos.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las tachas:

Primero: Que, la parte denunciada de Latam Airlines Group S.A., a fs. 85, formula tacha en contra del testigo Pastor Gallardo, fundada en el artículo 358 N°s 6 y 7 del Código de Procedimiento Civil, atendido que de sus declaraciones se desprende que carece de imparcialidad necesaria para declarar en juicio, al haberse sentido identificado con el actor por haber sufrido el mismo problema.

Segundo: Que, el Tribunal teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, y considerando que las causales de inhabilidad establecidas en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, no resultan aplicables para este tipo de procedimiento, lo cual importaría vulnerar el sistema de sana crítica, no ha lugar a la tacha deducida, sin perjuicio del valor que se le asigne en definitiva.

b) En lo infraccional:

Tercero: Que, la parte denunciante de Valdivia Zamorano, fundamenta su denuncia en el hecho que Latam Airlines Group S.A., habría incurrido en infracción al artículo 3 letra e), 12 y 13, de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, toda vez que la denunciada habría impedido



que tanto el denunciante como su madre abordaran el vuelo programado para el día 1 de octubre 2014 a las 11:10 horas desde Santiago con destino a Buenos Aires, no obstante que él habría adquirido los pasajes respectivos y se habría presentado a tiempo a realizar el check in al aeropuerto.

Cuarto: Que, al respecto Latam Airlines Group S.A., en su contestación que rola a fs. 26 y ss, señala que no son efectivos los hechos relatados en la denuncia interpuesta, toda vez que con fecha 3 de octubre de 2014, su representada recibió un requerimiento de información por parte del Servicio Nacional del Consumidor, el cual se basa en una presentación efectuada por el denunciante ante dicho organismo con fecha 1 de octubre de 2014, y en la que éste manifestó que su intención era adquirir un pasaje para el día 2 de octubre de 2014 a la ciudad de Buenos Aires, sin embargo, por no existir disponibilidad realizó la compra para el día 3 de octubre a las 11:10 horas, sin embargo al intentar realizar el check in el día 2 de octubre a través de la página web de la empresa, recibió un mensaje que le informaban que no se podía realizar, razón por la que llamó al call center, siendo informado que su pasaje había sido emitido para el día 1 de octubre de 2014.

Quinto: Que, del mérito de autos aparecen como hechos no controvertidos en autos, los siguientes: **1)** Que, el denunciante adquirió dos pasajes aéreos para él y su madre con destino a la ciudad Buenos Aires; **2)** Que, ni el denunciante ni su madre abordaron dicho vuelo. Por tanto, es un hecho que corresponde al Tribunal dilucidar si cabe responsabilidad a Latam Airlines Group S.A por la pérdida del vuelo.

Sexto: Que, la parte denunciante rinde la prueba documental que rola de fs. 1 a 7 de autos, además de la agregada a fs. 37 a 53 de autos, ambas inclusive; **documentos objetados por la contraria en autos.**

En tanto la parte denunciada de Latam Airlines Group S.A, presentó la documental de fs. 54 a 83 de autos, ambas inclusive.

Séptimo: Que, en cuanto a la objeción documental presentada por la parte denunciada, cabe señalar que el Tribunal considerando la facultad para analizar la prueba conforme a la sana crítica, rechaza la objeción planteada.



Octavo: Que, a fin de dilucidar el asunto sometido a conocimiento del Tribunal, se analizará los antecedentes del proceso, y las versiones expuestas por las partes, en especial lo señalado por el denunciante Valdivia Zamorano tanto en su denuncia de fs. 8 y ss, como en su declaración manifestada en la carta enviada por el Sernac al representante de Latam Airlines Group S.A., no objetada por la contraria y que rola a fs. 82. En efecto, en su denuncia el actor señala que adquirió para el día 1 de octubre de 2014 pasajes con destino a Buenos Aires para él y su madre y que al llegar al aeropuerto a realizar el check in no lo dejaron embarcar, ya que el vuelo habría estado sobrevendido. Sin embargo, en el reclamo efectuado por él ante el Sernac, señaló que primero quiso adquirir pasajes para el día 2 de octubre de 2014 y que como no había disponibilidad había adquirido los pasajes para el día 3 de octubre de 2014 y que al intentar realizar el check in el día 2 de octubre, esto es supuestamente un día antes del vuelo, fue informado que los pasajes aéreos finalmente habrían sido emitidos para el día 1 de octubre de 2014.

Noveno: Que, en consecuencia del mérito de lo expuesto precedentemente aparece claramente la incongruencia de las versiones sostenidas por el denunciante, primero ante el Sernac, luego al interponer la denuncia, por lo que el Tribunal se ha formado convicción que existió una confusión con respecto de la fecha en la cual el denunciante habría adquirido el pasaje aéreo con destino a Buenos Aires, que nada tiene que ver con alguna infracción imputable a Latam Airlines Group S.A.

Décimo: Que, a mayor abundamiento, cabe señalar que lo expuesto por el denunciante en su acción presentada a fs. 8 y ss que dice relación con que el vuelo habría estado sobrevendido, tal aseveración, fue desacreditada en autos, mediante prueba documental de fs. 78, que da cuenta que el día 1 de octubre de 2014, en el vuelo con destino a Buenos Aires LA467, el total de pasajeros embarcados fue de 136, de un total de 138, faltando en consecuencia 2 pasajeros.

Décimo Primero: Que, por su parte el testigo presentado por la parte de Valdivia Zamorano, resulta del todo insuficiente para acreditar la versión expuesta por el denunciante en su acción presentada a fs. 8 y ss, por cuanto ésta



no altera la convicción del Tribunal, de conformidad con lo expuesto precedentemente.

Décimo Segundo: Que, de conformidad con lo razonado en los considerandos precedentes, y no existiendo antecedente alguno que permita imputar a Latam Airlines Group S.A., alguna infracción o una conducta que constituya una infracción a la Ley N° 19.496, se rechaza la denuncia infraccional de fs. 8 y ss deducida en su contra.

b) En lo Civil:

Décimo Tercero: Que, conforme con lo resuelto en lo infraccional de esta sentencia, y no habiéndose acreditado en autos que la demandada Latam Airlines Group S.A. hubiese incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 8 y ss.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 1698 del Código Civil, normas pertinentes de las leyes N°s 18.010 y 19.496, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, se declara:

a) Que, **no ha lugar** a la denuncia infraccional interpuesta a fs. 8 y siguientes por don Luis Alejandro Valdivia Zamorano en contra de Latam Airlines Group S.A.

b) Que, **se rechaza** la demanda interpuesta a fs. 8 y siguientes por doña Luis Alejandro Valdivia Zamorano en contra de Latam Airlines Group S.A.

c) Que, cada parte paga sus costas.

DÉSE aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.



REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVASE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

María Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



ACTA DE NOTIFICACIÓN DE SENTENCIA

EN LAS CONDES, a 22 de octubre de 2015, siendo las

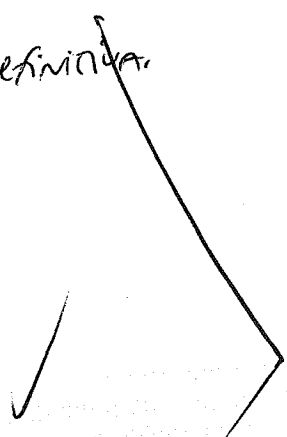
13:00 horas, procedí a **NOTIFICAR** en Secretaría del Tribunal la sentencia que rola a fs 95 y siguientes de autos, a don (ña):

Sebastián Román Melo apoderado de la parte de don José Alejandro Valdivia Zamora demandante y demandado civil, conforme al poder que detenta a fs. 14.

Acreditó su identidad exhibiendo su cédula de identidad N° 16.099.594-7

Le entregué copia autorizada de la misma, 6 páginas numeradas desde fs. 95 a 100 y para constancia firmó ante mí.

16.099.594-7
Recibí sentencia definitiva.



Certifico: Que la fotocopia que precede está conforme con su original tenido a la vista.
Fojas 103 (visto fs)
Rol N° 4278-7-2015
Las Condes,

TERCER JUZGADO
POLICIA LOCAL
16 NOV. 2015
LAS CONDES