

Segundo Juzgado de Policía Local
de Providencia

Providencia, a doce de septiembre de dos mil trece.

VISTOS:

La denuncia de fojas veintidós y veintisiete, formulada por MAURICIO ORLANDO CÁRCAMO HERNÁNDEZ, cirujano dentista, domiciliado en Barros Borgoño N°236, departamento 903, comuna de Santiago, contra LAN CHILE, representada legalmente por Enrique Cueto Plaza, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio N°901, piso 4, en virtud de las siguientes consideraciones: Que compró pasajes para Iquique para Catalina Norambuena y Pía Ibañez, con fecha de salida el 10 de febrero de 2012 y de regreso, el 19 de dicho mes; que por razones personales y con gran anticipación, solicitó a la denunciada el cambio de nombre de ambos pasajes, ya que en las restricciones del viaje no se excluía esta posibilidad; que como se negaron a ello, recurrió al Sernac, instancia en la que también obtuvo una respuesta negativa por parte de Lan Chile; que acudió personalmente a la sucursal del Parque Arauco, pero que en este lugar también se negaron a poner los pasajes a nombre de sus padres; finalmente, que sus pasajes fueron revendidos; que en definitiva, solicita se condene a la contraria al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas veintisiete, por MAURICIO CÁRCAMO H., cirujano dentista, domiciliado en Barros Borgoño N°236, departamento 903, comuna de Santiago, contra LAN AIRLINES S.A., representada legalmente por Enrique Cueto Plaza, domiciliados en Avenida Américo Vespucio N°901, piso 4, Santiago, en la que el actor solicita se condene a la demandada a pagarle la suma de \$182.632 (ciento ochenta y dos mil seiscientos treinta y dos pesos), por la pérdida de los dos pasajes; \$300.000 (trescientos mil pesos), por el sobreprecio que tuvo que pagar por el arriendo de un departamento que era para seis

SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL
3
SECRETARÍA

personas y que sólo fue utilizado por cuatro y \$1.200.000 (un millón doscientos mil pesos), por las innumerables molestias y malos ratos vividos con personal de Lan Chile y por la tristeza que le produjo el hecho de no haber podido viajar con sus padres, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

1.- Que "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", antes Lan Airlines S.A., en adelante Lan, contestó a fojas treinta y nueve y siguientes la acción entablada en su contra, solicitando su rechazo, con costas, en virtud de las consideraciones que a continuación se indican: En primer lugar, que fueron notificados de dos denuncias infraccionales, la primera, con fecha 18 de junio de 2012 y la segunda, de 14 de enero de 2013; que ambas están redactadas en los mismos términos y que la última fue considerada una complementación de la primera; que Lan en caso alguno ha incurrido en infracción a la Ley del Consumidor, sino que por el contrario, ha ajustado su actuar a sus normas y al Contrato de Transporte Aéreo; que éste es el que rige las relaciones con Mauricio Cárcamo Hernández; que las cláusulas son informadas al momento de la compra, de manera tal, que el consumidor puede tomar una decisión de consumo responsable; que sólo después de aceptarlas, puede proceder a realizar la compra de los pasajes aéreos; que toda persona que adquiere un pasaje, suscribe un contrato de transporte aéreo y en razón de él, el transportador se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, a pasajeros o cosas ajenas; que en el caso de las compras de pasajes por Internet, a través de la página web de Lan, la operación exige, como etapa previa a la materialización de la compra, que el cliente acepte expresamente el contrato, el que se despliega electrónicamente y puede imprimirse; que una vez realizados todos los pasos, se debe marcar un casillero que señala: "He leído y estoy de acuerdo con las condiciones relacionadas a la compra"; que con sólo "pinchar" la aludida aceptación, se accede a las condiciones de compra, a la copia íntegra del contrato y a los documentos de



cobros tarifarios y regulaciones en ruta internacional; que en el primer documento señalado se informa que los pasajes están sujetos a distintas regulaciones y restricciones, según la tarifa comprada, agregando, que “para mayor información el e-mail de confirmación de su compra incluye un resumen de las regulaciones y restricciones que aplican a su tarifa”; que por lo tanto, en el proceso de venta de pasajes aéreos por Internet, Lan cumplió con la obligación legal de poner a disposición del consumidor, en forma veraz y oportuna, la información de la compra y todas las características, condiciones y restricciones de la misma, lo que fue ratificado por un fallo de la Ittma. Corte de Apelaciones de Santiago; que es la cláusula N°2.1. del Contrato de Transporte Aéreo, la que establece que el pasaje es nominativo, personal e intransferible, de tal forma, que el actor fue informado antes de la compra de dichas condiciones; que con posterioridad a ella se reiteró dicha información mediante el envío de un correo electrónico a la dirección entregada por el denunciante al momento de la compra; que esto debe sumarse a que los pasajes adquiridos por el actor eran “tarifa base”, por lo que tenían restricciones en relación con el cambio de pasaje o devoluciones; que en consecuencia, no cabe duda que Lan cumplió cabalmente con su deber de información y que siempre actuó de buena fe; que tampoco es efectivo que los pasajes hayan sido revendidos, toda vez que Lan no puede revender asientos que ya se encuentran adquiridos y sólo a la fecha del vuelo y momento de embarque, llega a saber qué personas han decidido no viajar; que además, lo que el cliente compra es un pasaje aéreo, no un asiento; que por otra parte, el artículo 3 de la Ley 19.496 establece un deber de información para el consumidor, el cual no fue ejercido por éste, lo que queda demostrado con el hecho que Lan informó en todo momento a aquél acerca de las distintas cláusulas del contrato, entre las que se encuentra la que señala que los pasajes son nominativos e intransferibles. Que a mayor abundamiento, la denuncia de autos no reúne los requisitos mínimos de cualquier denuncia, esto es, señalar de manera específica, clara y circunstanciada, los hechos que se imputan, los detalles específicos de su



ocurrencia y las normas legales cuya infracción se denuncia, puesto que sólo así puede el denunciado plantear una defensa con pleno conocimiento; que este último punto resulta fundamental y no puede ser omitido, ni suplido, puesto que lo denunciado es precisamente el incumplimiento de una norma legal precisa; que como la Ley 19.496 no posee normas específicas respecto de los requisitos de la denuncia o querrela, se hace necesario acudir a las normas del Código de Procedimiento Civil, el que contempla en el artículo 254, los requisitos de toda demanda; que teniendo en cuenta que en la especie no se ha dado cumplimiento a lo señalado en los números 4 y 5 del citado artículo, el Tribunal deberá rechazar de plano su admisibilidad, toda vez que le está prohibido determinar las normas que se han visto infringidas, ya que de hacerlo, se estaría actuando ultra petita; que por lo tanto, la denuncia adolece de un vicio no subsanable, cual es, no imputar infracción alguna a Lan, por lo se debe proceder a su rechazo, ya sea, por no existir incumplimiento alguno o bien, por no imputar infracción alguna a la Ley del Consumidor.

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes.

3.- Que Mauricio Cárcamo Hernández acompañó en ella, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas uno a veintiuno y la denunciada, los agregados de fojas cincuenta y ocho a sesenta.

4.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que en lo relativo a la notificación de dos denuncias infraccionales, la primera, con fecha 18 de junio de 2012 y la segunda, el 14 de enero del año en curso, cabe señalar, que lo fundamental en este caso, es que la denuncia se interponga dentro de los seis meses, contados desde que haya ocurrido la infracción respectiva, para efectos de la prescripción, pero esto no obsta a que el consumidor pueda realizar con posterioridad todas las modificaciones que estime



pertinentes, siempre y cuando se notifiquen conjuntamente con la denuncia principal.

b) Que el que no se hayan precisado las normas legales cuya infracción se denuncia, no es motivo suficiente para desechar esta última, toda vez que si bien el artículo 254 del Código de Procedimiento Civil, que rige de manera supletoria, exige la exposición clara de los fundamentos de derecho, el Tribunal considera, que resulta suficiente la alusión que se hace a la Ley 19.496, como aquella cuyas normas se habrían visto infringidas, fundado principalmente en lo dispuesto en el artículo 50 C, que señala que la denuncia, querrela o demanda no requerirán de patrocinio de abogado.

c) Que el mismo argumento anterior resulta válido para no acoger la tesis que sostiene Lan, relativa a que la exposición de los hechos no habría sido realizada claramente, al igual que las peticiones que se someten al fallo del Tribunal, agregando en este punto, que los antecedentes de hecho mencionados por el denunciante, si bien no son concisos, permiten formarse una idea clara de lo que se pretende con dicha acción.

d) Que en lo que respecta al fondo del asunto, se debe señalar que es un hecho no controvertido en autos, que Mauricio Cárcamo Hernández compró al menos dos pasajes aéreos de ida y regreso, desde Santiago de Chile, con destino a la ciudad de Iquique; que la línea aérea contratada pertenecía a Lan Airlines S.A. y que aquél solicitó el cambio de nombre de dos de ellos.

e) Que si bien el denunciante no señaló en su libelo, que la compra de dichos pasajes la realizó a través de la página web de la denunciada, así lo expresó en el escrito agregado a fojas sesenta y seis.

f) Que el consumidor no discute, ni discrepa lo aseverado por Lan, en cuanto a la suscripción de un contrato de transporte aéreo, así como tampoco, el hecho de haberse informado de sus cláusulas, en forma previa a la materialización de la compra en sí.



g) Que lo que sí acusa, es que el cambio de nombre de un pasajero, en su calidad de destinatario de un viaje, no habría aparecido dentro de las restricciones de éste.

h) Que en efecto, se desprende de los documentos agregados a fojas cinco y diez, que efectivamente en el ítem referido a las restricciones no aparece dicha circunstancia, no obstante, en las "Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje", que rolan a fojas cincuenta y ocho y siguiente, sí se indica expresamente dicha condición, al señalarse que el billete emitido a nombre del pasajero es "nominativo, personal e intransferible".

i) Que teniendo en cuenta que Mauricio Cárcamo no negó haber leído y haber estado en conocimiento de las condiciones asociadas a la operación de compra, se presume, que aquél efectivamente dispuso, en forma previa, de la información aludida.

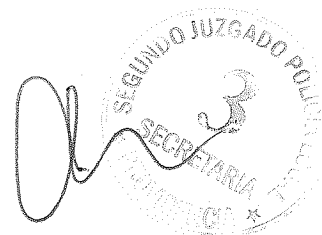
j) Finalmente, que el denunciante no probó la reventa de los pasajes alegada, ni por ende, que por dicho motivo, se haya visto imposibilitado de viajar según lo convenido.

k) Que como resultado del análisis anterior, el Tribunal concluye que no es posible atribuir a Lan Airlines S.A., responsabilidad alguna en los hechos que se investigan, derivada de alguna infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, motivo por el cual se deberá rechazar la denuncia en la parte resolutive de esta sentencia.

Y, atendido lo dispuesto por el artículo 1º de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y 50 A de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar, sin costas, a la denuncia formulada por Mauricio Cárcamo Hernández contra Lan Airlines S.A.



B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas veintisiete, sin costas, por estimar que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese y Notifíquese.

Rol 14.779-H

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



PROVIDENCIA, veintiséis de marzo de dos mil catorce.

Certifíquese, por la Secretaria del Tribunal, si la sentencia se encuentra ejecutoriada.

Rol 14779-H

AM
a

CERTIFICO:

Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada, puesto que han transcurrido los plazos que la ley otorga para la interposición de recursos, sin que ellos hayan sido hechos valer por las partes.

Providencia, 26 de marzo de 2014.-

AM
SECRETARIA

