

Lo Barnechea, a veintinueve de Septiembre de dos mil diecisiete.

Rol N° 223.115-01/2017

VISTOS

004390



-169-
Ciento
sesenta
y
nueve

La denuncia infraccional deducida por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, entidad del domicilio de Teatinos 333, piso 2°, Santiago, Región Metropolitana, conforme el artículo 58 de la ley 19.496 y que afecta a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, sociedad del domicilio de Av. Presidente Riesco 5711, piso 19, Las Condes.

Los hechos se fundamentan en reclamo que dirigiera a la entidad denunciante la consumidora **ANA MARIA LEHUEDE**, con fecha 25 de Julio de 2016, y que se relaciona con un viaje contratado con la entidad mencionada que comprendía Santiago-Cusco, escala en Lima, a realizarse el 11 de Agosto de 2016, con destino final Cusco y retorno a Santiago el día 14 del mismo mes y año.

Se aduce en la denuncia, que la consumidora aludida, con fecha 18 de Julio de dicho año, fue avisada respecto de la cancelación de vuelos contratados de Santiago a Lima y de Lima a Cusco, ello mediante correos electrónicos **cuya percepción no se hizo**, en atención a lo cual, se le proponía otro vuelo para el viaje a Lima, vuelo que tenía una diferencia de aproximadamente nueve horas con el cancelado, lo que le provocaba un serio problema y perjuicio económico, dado que tenía reservas pagada en un hotel en Cusco, hacia donde seguía el señalado viaje desde Lima, conforme se ha señalado. Se reprocha la falta de profesionalismo de la proveedora y se observa la dicotomía consistente en que la situación no afectó sin embargo igual itinerario de otros pasajeros que conformaban un grupo con la afectada.

A fs, 23 y siguientes rola diversa documentación relativa a lo planteado en la denuncia y en lo específico distintos correos electrónicos de "Latam Airlines Group S.A." con pasajeros, documentos relacionados con reclamación al SERNAC, diversas informaciones de pasajes, derechos del pasajero, así como también normas relativas al contrato de transporte de pasajeros.

A fs, 141 y 142 rola acta del comparendo de contestación y pruebas, oportunidad en que la parte denunciada contesta por escrito, el que se tiene como parte integrante del proceso como fs, 88 y siguientes.

CONSIDERANDO

EN RELACION CON LO INFRACCIONAL

- 1.- Que en lo específico y a pesar de que indudablemente la denuncia genera confusión, bastando al efecto señalar que dentro del periplo se señala en la página dos de la misma, que el vuelo de inicio lo es el número **LA 2069**, en circunstancias que claramente aparece de los documentos denominados "información de tu pasaje", acompañados al proceso, ratificado con informe oficial de fs, 167, y como por lo demás lo acepta la denunciada, conforme lo ya señalado, que el supradicho vuelo no lo es tal, sino que comprende el tramo Lima-Cusco.
- 2.- Que en consecuencia, es conveniente señalar, hechas las precisiones que anteceden, que el reproche materia de la denuncia, se refiere al supradicho vuelo Santiago-Lima, **que es indiscutible que se realizó, LA 642, documento de fs, 167 ya citado**, vuelo en el que la afectada sin embargo fue impedida de viajar, desde que se le comunicó haberse CANCELADO el mismo, lo que se tiene por acreditado con documentación de fs, 25 y 27, validándose por este último los documentos de fs, 29 a 31, que no fueron materia de PERCEPCIÓN, como se ha dicho.
- 3.- Que contestando, la denunciada alega la FALTA DE LEGITIMACION ACTIVA DE LA DENUNCIANTE, excepción que se fundamenta en un análisis del artículo 58 de la ley 19.496, que lo inhabilita para actuar en la especie, conforme facultades que le son propias, ello acorde con lo señalado en el artículo 58 aludido, letra g).
- 4.- Que el sentenciador disiente de dicho parecer, teniendo para ello presente que la letra g), de la norma que interesa, específicamente en cuanto señala que la entidad que interesa debe velar por

el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas en que estén comprometidos los intereses generales de los consumidores, en relación con lo cual y como lo señala la parte denunciante a fs, 147, no es exigencia para su actuar que esté comprometido el interés colectivo o difuso, siendo pertinente al efecto además, mencionar la jurisprudencia reproducida en lo pertinente en escrito de fs, 145 y siguientes.

5.- Que en consecuencia, el sentenciador rechazará la excepción invocada.

6.- Que en otro capítulo y en un segundo orden, "Latam Airlines Group S.A.", hace distintas aseveraciones y aclaraciones, y en lo que interesa, señala haber ofrecido a la afectada con la antelación debida, diversas alternativas, atendido el hecho de haberse CANCELADO EL VUELO de Santiago a Lima, lo que -como se ha visto, no se ajusta a lo ocurrido- desde que el vuelo se realizó, agregándose que en lo que atañe a Lima el Cusco, todos los pasajeros volaron en conjunto, llegando a su destino final el día y hora programados, hecho que el sentenciador, apreciando la prueba conforme la SANA CRITICA, tiene por acreditado con documento de fs, 128 a 130.

7.- Que en consecuencia, con el mérito de lo expuesto, el sentenciador teniendo presente lo expuesto en la presente sentencia, y muy en especial, numeral 2, tendrá a la denunciada como autora de infracción a las normas del artículo 12 de la Ley del ramo, que establece que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

8.- Que relativamente al vuelo Lima-Cusco, el sentenciador se ha formado convicción de que se realizó, incluyéndose a la afectada, -conforme lo señala la denunciada-, ya que se hace difícil suponer que el antecedente de fs, 128, se haya fraguado, incurriéndose con ello, si así fuere, en una falsedad, tanto más cuanto que en el supradicho documento se señala el número de vuelo, que es concordante con documento oficial de f, 167.

EN RELACION CON LA OBJECION Y U OBSERVACION DE DOCUMENTOS

9.- Que a fs, 156, la parte denunciante objeta y u observa los siguientes documentos:

A.- Documentos denominados "información de tu pasaje" que rolan de fs. 96 a 121, que en para el sentenciador existen una serie de "observaciones", existiendo la objeción consistente en su falta de "veracidad", lo que más bien constituye una "observación", razón por la que la tal objeción no será materia de pronunciamiento, sin perjuicio de representar el sentenciador que la propia impugnante de los documentos, acompaña en la causa otros que obedecen al mismo parámetro.

B.- Documento denominado "condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje", -fs, 122- evento que igualmente será desechado como objeción, desde que la propia denunciante, como lo señala, acompaña similar documento en la causa (fs, 64).

C.- Informe listado pasajeros vuelo LA 2069, (fs, 128 a 130), carente de firma, que se objeta por no constar su veracidad, integridad o autenticidad, sin perjuicio de las observaciones que se formulan, objeción que se desechará atendido el hecho de tratarse de un **antecedente**, cuya valorización se pondera conforme lo señalado en el numeral 8º, facultado que se encuentra el sentenciador para apreciar la prueba y demás **antecedentes**, valga la redundancia, conforme la SANA CRITICA (artículo 14 de la ley 18.287).

D.- Documentos de fs, 131 a 137, constituyen "observaciones", de manera que no darán lugar a pronunciamiento.

E.- Informe de vuelo LA 2069, de fs, 138 a 140, carente también de firma, que sin perjuicio de las observaciones que se formulan, se objeta por falta de veracidad, integridad o autenticidad, objeción que se rechazará, facultado que se encuentra el sentenciador para apreciar la prueba y demás antecedentes conforme la SANA CRITICA, sin perjuicio de tener presente lo dispuesto en el artículo

- 170 -
Tiente
Ietento

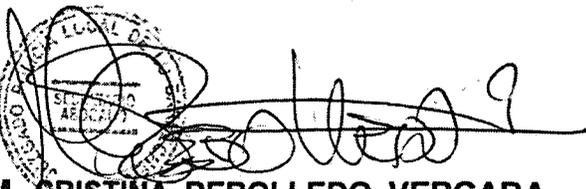
Rol: 223-115-1-2017

JPL: L13

CERTIFICADO

Certifico que la sentencia definitiva de autos se encuentra firme o ejecutoriada.

LO BARNECHEA, Enero 24 de 2018.


M. CRISTINA REBOLLEDO VERGARA
SECRETARIO (S)

