

COPIA

Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Proceso No. 15447-10-2015

LAS CONDES, cinco de abril de dos mil dieciséis.-

VISTOS:

A **fs. 4 y ss** doña **Cecilia Camelia Gajardo Vio**, dueña de casa, con domicilio en Av. Cristóbal Colón 6465, departamento 1406, Comuna de Las Condes, interpone denuncia y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, que rectifica a fs. 21 y 25, por infracción a los artículos 20 a) y 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, RUT 89.862.200-2, representada por don Cristian Toro Cañas, ambos con domicilio en Av. Presidente Riesco 5711, Piso 19, Comuna de Las Condes solicitando sea condenada al pago del máximo de la multa correspondiente y a la suma de \$ 208.867.- por concepto de daño emergente; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 27.**

Fundamenta sus acciones señalando que con fecha 3 de agosto de 2015 habría adquirido a la denunciada a través de Internet, un pasaje ida y vuelta a Lima para ser utilizado por su cónyuge, don Christian Dolorier Cabrera, entre los días 26 y 29 de noviembre de 2015, pagando mediante tarjeta de crédito, la suma de \$ 208.867.-; Que, en definitiva, por compromisos familiares el pasaje no podría ser utilizado, solicitando con fecha 5 de agosto de 2015 el cambio de la fecha de vuelo a lo que la denunciada se habría negado, así como a la devolución de la suma cancelada.

A **fs. 17 y ss** rola declaración indagatoria prestada por Latam Airlines Group S.A., en adelante Latam, representada por don Carlos Stevenson Valdés, ambos con domicilio en calle Rosario Norte 615, Oficina 2102, Comuna de Las Condes, señalando que los hechos son efectivos en cuanto a la adquisición del pasaje y negativa de devolución de la suma cancelada y cambio de fecha de vuelo, sin perjuicio de lo cual, formula descargos señalando no haber incurrido en infracción alguna a las disposiciones de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que deba ser sancionada, toda vez que al negar el cambio de fecha de vuelo y devolución de lo pagado, únicamente tiene como base las condiciones bajo las cuales la actora escogió los pasajes; Que, en efecto, en el proceso de compra de pasajes aéreos a través de su sitio Web, Latam ofrece diferentes opciones de pasajes a un mismo, diferenciándose unos de otros por su flexibilidad y valores; Que, aquellos pasajes asociados a un mayor valor, ofrecen mayor flexibilidad en relación al cambio de fecha o devolución de lo pagado, a diferencia de aquellos ofrecidos a valores rebajados, que conllevan restricciones, siendo precisamente el adquirido por la denunciante un pasaje correspondiente a la tarifa más económica ofrecida o Tarifa Base, y que por ende tiene las mayores restricciones, no permitiendo cambio ni devolución.

A fs. 79 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso, con asistencia de las partes, quienes ratifican y contestan respectivamente, las acciones deducidas, rindiendo prueba documental, deduciendo la parte de Latam solicitud de objeción respecto de la prueba documental que adjunta doña Cecilia Gajardo Vio.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En lo infraccional:

PRIMERO: Que, a fin de acreditar el fundamento de sus acciones la parte denunciante acompaña los siguientes documentos: **1)** Información de Pasaje emitido por la denunciada a nombre de don Christian Dolorier (fs. 1); **2)** Informe de cierre de caso en relación al reclamo formulado por la denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor (fs. 2); y, **3)** Fotocopia de cédula de identidad de la denunciante (fs. 3); **deduciendo la parte de Latam a fs. 80, solicitud de objeción respecto del documento individualizado bajo el No. 1.**

SEGUNDO: Que, por su parte Latam acompaña en apoyo de sus descargos los siguientes antecedentes probatorios: **1)** Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje (fs. 58 y ss); **2)** Información de Pasaje emitido a nombre de don Christian Dolorier (fs. 64 y ss); **3)** Respuesta al reclamo interpuesto por la denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor (fs. 67); y, **4)** Impresión de la página Web de Latam con los pasos a seguir para la compra de pasajes (fs. 68 y ss); **documentos respecto de los cuales no fue deducida solicitud de objeción de contrario.**

TERCERO: Que, resolviendo la solicitud de objeción planteada a fs. 80 por Latam en relación a la Información del Pasaje adquirido a nombre de don Christian Dolorier por la denunciante, que fundamenta en la falta de integridad, toda vez que acompaña sólo una de las 3 páginas que lo conforman, debiendo ser acogida, por cuanto del documento que aporta Latam al proceso, individualizado bajo el No. 2) en el considerando que antecede, consistente en la misma Información de Pasaje, se acredita que éste se compone de un total de 3 páginas, de las cuales la denunciante adjunta únicamente la primera.

CUARTO: Que, con el mérito de lo expuesto por las partes y antecedentes probatorios que aportan, considerando: **1)** Que, el pasaje adquirido con fecha 3 de agosto de 2015 por doña Cecilia Gajardo Vio a nombre de don Christian Dolorier, corresponde a un pasaje de Tarifa Base que no admite cambio ni devolución, según consta del mismo pasaje a fs. 66; y, **2)** Que, según consta del documento individualizado bajo el No.4) en el considerando que antecede consistente en la impresión de la página web de Latam con los pasos a seguir para adquirir pasajes aéreos, al momento de efectuar la compra del pasaje por Internet, la denunciante tuvo a su disposición toda la información respecto de las condiciones y términos de la compra antes de efectuarla, con las distintas

modalidades de pasajes ofrecidos por la línea aérea, así como respecto de las obligaciones establecidas en el contrato de transporte aéreo, las que necesariamente debía aceptar para concluir la operación.

QUINTO: Que, en consecuencia, considerando que el artículo 3 letra b) impone al proveedor la obligación de informar veraz y oportunamente los bienes y servicios que ofrece, así como su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, a lo que Latam ha dado cumplimiento en la especie, a través de la información que proporciona en su página web al momento de ser adquiridos pasajes por esta vía, esta conlleva para el consumidor el deber de informarse responsablemente al momento de adquirir los bienes o servicios, estimando el sentenciador que en la especie no se ha configurado infracción alguna a las disposiciones de la Ley No. 19496 que deba ser sancionada, no resultando procedente acoger la denuncia de lo principal de fs. 4 y ss en contra de Latam.

En cuanto a lo civil:

SEXTO: Que, no habiendo incurrido Latam en el actuar infraccional que se le adjudica, no resulta procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra en el primer otrosí de la presentación de fs. 4 y ss, por ser contraria a lo declarado.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley No. 15.231, Orgánica de Policía Local; 18.287, sobre Procedimiento; 19.496, que establece Normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, ha lugar a la solicitud de objeción de documentos formulada por Latam Airgroup S.A. por falta de integridad en relación a la Información de Pasaje acompañada por la denunciante a fs. 1.

b) Que, no ha lugar a la denuncia infraccional de lo principal de fs. 4 y siguientes, ni a la demanda civil del primer otrosí del mismo escrito, sin costas.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Una vez ejecutoriada, remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, conforme lo señalado por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.

XIMENA MANRÍQUEZ BURGOS, Secretaria.