

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

Maipú, veintidós de Septiembre de dos mil quince

VISTOS:

1.- A fojas 14 y siguientes, comparecen **ALICIA DE LA CRUZ MUÑOZ VALENZUELA**, dueña de casa, domiciliada en calle General Las Heras N° 2563, comuna de Maipú, rut N° 8.022.111-8; **JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS**, ingeniero en sistemas, rut de extranjería N° 23.367.358-7, del mismo domicilio anterior; y **FELIPE EDUARDO LLANOS MUÑOZ**, estudiante, rut N° 19.406.594-9, del mismo domicilio anterior, quienes interponen denuncia y demanda civil por infracción a la Ley 19.496, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, sociedad del giro de su denominación, rut N° 89.862.200-2, representada por **IGNACIO CUETO PLAZA**, ambos con domicilio en Avenida Presidente Riesco N° 5711 piso 19, comuna de Las Condes, por vulneración de los artículos 3 letra b) y 23 de la Ley 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señalan que el día 26 de agosto de 2013 compraron en el sitio web de la denunciada (www.lan.com), tres pasajes con destino Santiago - Bogotá - Cartagena de Indias. Tras comprar los pasajes, el señor **JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS**, solicitó información a la ejecutiva de ventas de LAN acerca de los documentos necesarios para viajar a Colombia, dada su condición de ciudadano ecuatoriano con residencia permanente en Chile y titular de cédula de identidad para extranjeros emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación. Dicha funcionaria le habría señalado, en reiteradas ocasiones, que sólo necesitaba la mencionada cédula de identidad para ingresar a la República de Colombia. Sin embargo, al arribar la familia a Bogotá, las autoridades migratorias colombianas no le permitieron la entrada al país al mencionado **JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS**, por no contar con la



F.85
Corteza y
cueto

f. 86
Contesta
2013

documentación requerida para tal efecto, señalándole que necesita la cédula de identidad o pasaporte ecuatorianos para ingresar al país. Finalmente, y después de largas horas de espera, don **JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS** fue deportado de vuelta a Chile, hecho que obligó a su familia a acompañarlo de regreso al país. Por este motivo, no pudieron gozar de las vacaciones que habían planificado con tanta anticipación. De vuelta en el país, solicitaron a LAN la devolución del valor de los pasajes, responsabilizando a dicha empresa por la información errónea que les fue entregada por una de sus funcionarias, y al no obtener respuesta satisfactoria, interpusieron un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, instancia en la que tampoco tuvieron éxito. Reclaman que la empresa denunciada vulneró lo establecido en los artículos 3 letra b) y 23 de la ley 19.496, que establecen respectivamente el deber de información oportuna y veraz de parte de los proveedores a los consumidores y sanciona la negligencia de parte de los proveedores en la venta de un bien o en la prestación de un servicio.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, señalan que la mala información otorgada por la línea aérea demandada, y que a la postre les hizo perder sus vacaciones, les significó perder el dinero invertido en los pasajes, y les provocó los perjuicios consistentes en ser custodiados por agentes de seguridad colombianos durante largas horas en condiciones incómodas y la ulterior pérdida de los días de recreación, por lo que demandan la suma de \$932.088 por el dinero de los pasajes aéreos, y la suma de \$1.000.000 por concepto de daño moral.

2.- A fojas 22, consta notificación de la denuncia y demanda de autos a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**

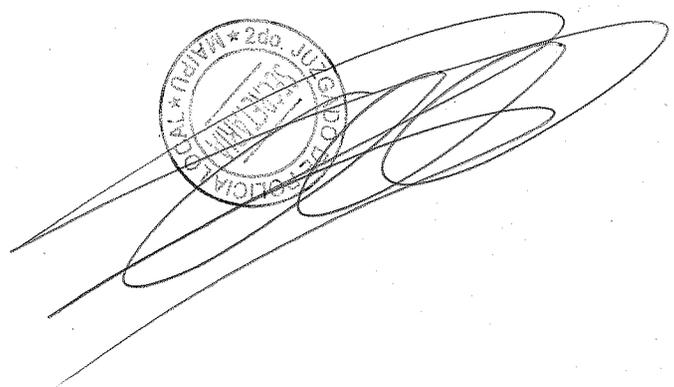
3.- A fojas 27 y siguientes, rola contestación de la denuncia y demanda de autos por parte de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, alegando, en primer lugar, falta de legitimación activa para accionar por parte de **ALICIA DE LA CRUZ MUÑOZ VALENZUELA** y **FELIPE EDUARDO LLANOS MUÑOZ**, ya que dichas personas no tuvieron inconvenientes para



F 27
Fuentes y
siere

ingresar a Colombia. En segundo lugar señala que la responsabilidad de informarse acerca de los requisitos y documentación para ingresar a otro país recae exclusivamente en el pasajero, no cabiéndole responsabilidad alguna a la línea aérea en dicho sentido, según el contrato de transporte aéreo celebrado entre las partes (cláusula 2.12), y sus funciones se remiten a transportar bienes y personas de un lugar a otro, no contando dentro de ellas el prestar asesoría migratoria. Por otro lado, niega además el hecho de que alguna ejecutiva de la empresa haya entregado la información que los actores dicen haber recibido acerca de los requisitos documentales para ingresar a la República de Colombia. Posteriormente, agrega que según los tratados internacionales vigentes, en especial el de MERCOSUR, a **JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS** se le debió haber dejado ingresar a dicho país, y que si aquello no ocurrió es responsabilidad de las autoridades migratorias colombianas, no de LAN. Finaliza señalando que no ha habido infracción a la ley 19.496 por parte de la línea aérea, ya que se le proporcionó a los compradores toda la información relativa al contrato de transporte que se celebra al momento de la compra del respectivo pasaje, no actuando, por ende, con negligencia en esta situación. En cuanto a la indemnización de perjuicios demandada, señala que ésta no procede, ya que Lan cumplió íntegramente con su obligación de transportar a los pasajeros a Colombia, por lo que no ha existido incumplimiento o infracción alguna por parte de ésta.

4.- A fojas 63, y con fecha 11 de agosto de 2014, se lleva a cabo comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de don Raúl Escalona Orellana en representación de los denunciantes y demandantes, y de Carlos Stevenson Valdés en representación de la parte denunciada y demandada. La parte denunciante y demandante ratifica su denuncia y demanda de fojas 14 y siguientes. La denunciada y demandada contesta ambas acciones mediante el escrito reseñado en el número anterior. Como medios de prueba, la parte denunciante y demandante ratifica los documentos acompañados en la denuncia y demanda de autos, y la parte denunciada y demandada acompaña documentos en esta oportunidad.



A circular stamp from the court is visible, partially obscured by a large, stylized signature. The stamp contains the text "JUZGADO PRIMERO DE LO CIVIL" and "BOGOTÁ".

F 88
autos y
auto

5.- A fojas 72, respuesta de la Cancillería a oficio enviado por este tribunal solicitando copia íntegra de Acuerdo sobre Documentos de Viaje de los Estados Parte del MERCOSUR"

6.- A fojas 73, autos para fallo.

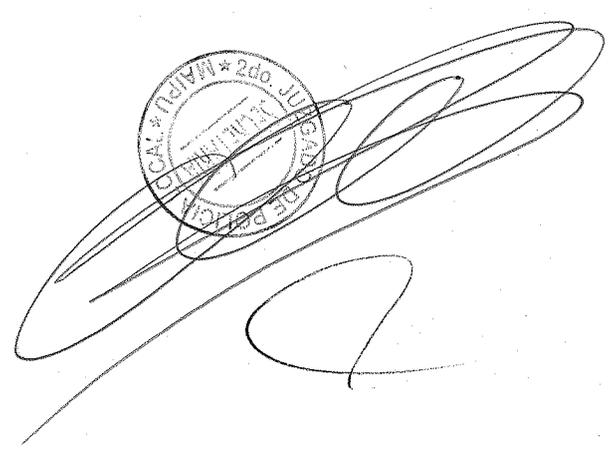
7.- A fojas 77, en cumplimiento de medida para mejor resolver decretada a fojas 74, la parte denunciante y demandante acompaña copia de cédula de identidad para extranjeros otorgada por el Servicio de Registro Civil e Identificación a nombre de JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS, con vigencia desde el 23 de diciembre de 2011 hasta el 23 de diciembre de 2016.

8.- A fojas 81, en cumplimiento de medida para mejor resolver decretada a fojas 74, rola respuesta del Cónsul General de la República de Colombia en Santiago a oficio remitido por este tribunal, en la que señala que no le es posible a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia entregar información sobre actuaciones que obrarán en procesos judiciales en el exterior, agregando que la cédula de identidad chilena para ciudadanos extranjeros residentes habilita por sí sola para ingresar a territorio colombiano, y

CONSIDERANDO:

a) En el aspecto infraccional.

PRIMERO: Que la parte de ALICIA DE LA CRUZ MUÑOZ VALENZUELA, JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS y FELIPE EDUARDO LLANOS MUÑOZ denuncian a LATAM AIRLINES GROUP S.A. por vulneración de los artículos 3 letra b) y 23 de la ley 19.496, esto es, no haber proporcionado información oportuna y veraz a los primeros en el momento de la compra de pasajes aéreos con destino a Colombia, y por ende haber actuado con negligencia en la prestación del servicio, al señalarle una dependiente de la empresa denunciada que a JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS, ciudadano ecuatoriano con residencia en Chile, le bastaba su cédula de identidad para extranjeros para ingresar a Colombia, documento que los agentes



A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains the text "C.A. * 12/11/11 * 2do. JU." and "C.A. * 12/11/11 * 2do. JU." around the perimeter. The signature is a cursive scribble that overlaps the stamp and extends to the right.

F. 89
Folleto y
vuelo

migratorios colombianos consideraron insuficiente, siendo deportado de vuelta a Chile y debiendo su familia volverse con él.

SEGUNDO: Que, para acreditar sus alegaciones, la parte denunciante acompaña los siguientes instrumentos como medio de prueba:

- 1) A fojas 2, cupón de pago extendido por la empresa demandada correspondiente al valor de los pasajes por \$932.088, de fecha 25 de agosto de 2013.
- 2) A fojas 3, tres tickets de embarque, en los que constan los destinos y las fechas de los vuelos.
- 3) A fojas 4 a 9, seis tarjetas de embarque a nombre de los demandantes, con el mismo itinerario.
- 4) A fojas 10, copia de reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor.
- 5) A fojas 11 y 12, respuesta emitida por parte de la demandada al Servicio Nacional del Consumidor a razón del reclamo interpuesto.
- 6) A fojas 13, Copia simple de acta de notificación emitida por Migración Colombiana, con fecha 4 de marzo de 2014, comunicando la causal de inadmisión al territorio de dicho país.

TERCERO: Que, a su vez, la parte denunciada presenta las siguientes probanzas al proceso:

- 1) Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje.
- 2) Documento enviado a JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS denominado "Información de su pasaje".
- 3) Copia de acuerdo sobre documentos de viaje de los Estados parte del MERCOSUR y Estados Asociados, suscrito tanto por Chile como por Colombia y Ecuador.



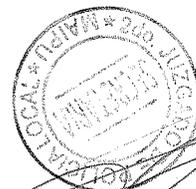
[Handwritten signature]

4) Resolución N° 5707 de 5 de noviembre de 2008 del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.

5) Documento obtenido de internet que contiene la información general para viajar a Colombia.

CUARTO: Que la celebración de un contrato de transporte aéreo, materializado en la compraventa del respectivo pasaje, implica derechos y obligaciones recíprocas entre las partes. En este caso, tratándose de un contrato de adhesión, en el que el comprador del ticket aéreo acepta llanamente sus cláusulas en el momento de adquirir el servicio, es deber de la línea aérea proporcionar toda la información relativa a dicho contrato, estableciendo en sus términos las cláusulas relativas a delimitar claramente las obligaciones de las partes y el ámbito de responsabilidad que corresponde a cada una de éstas. Dichas cláusulas, al ser aceptadas por ambas partes, son ley para los contratantes, según lo dispone el artículo 1545 del Código Civil. Por otro lado, el artículo 3 letra b) de la ley 19.496 establece el derecho del consumidor a recibir toda la información, en forma oportuna y veraz, sobre los bienes ofrecidos y condiciones de contratación de los mismos.

QUINTO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las reglas de la sana crítica, es posible determinar que el la denunciada LATAM AIRLINES GROUP S.A. efectivamente dio cumplimiento al deber de información relativa a las condiciones de contratación en la adquisición de los pasajes aéreos, haciéndolas saber tanto en su portal de Internet como personalmente al adquirente de los pasajes aéreos, mediante comunicaciones vía electrónica como impresas en los respectivos tickets. Estas condiciones delimitan el ámbito de actividad a la que se compromete la línea aérea, no señalándose entre éstas prestar asesoría legal o migratoria en relación a los documentos necesarios para ingresar a los países de destino. Antes bien, señala expresamente que el cumplimiento de dichas normas es de responsabilidad exclusiva de cada pasajero, debiendo recabar la información



relativa a dicho ámbito en las instancias institucionales autorizadas al respecto, lo que en la especie no ocurrió.

SEXTO: Que los tratados internacionales celebrados en el marco de la organización internacional MERCOSUR, suscritos tanto por Chile como por los demás Estados involucrados en esta contingencia, efectivamente autorizan el libre tránsito entre ellos con el documento de identificación vigente de cada país, tanto para nacionales como para extranjeros con residencia permanente, como ocurre en la especie, información, por lo demás, confirmada por el Consulado de la República de Colombia en Santiago, a fojas 83 de autos, por lo que la negativa de ingreso a la República de Colombia al denunciante, obedeció a una actuación soberana de las autoridades migratorias colombianas, sobre las cuales este tribunal carece de jurisdicción.

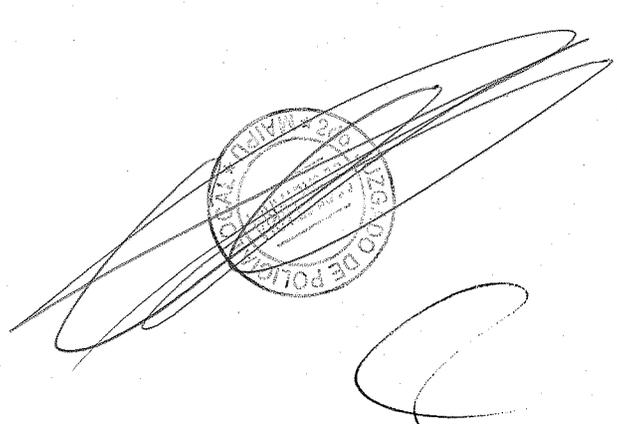
SEPTIMO: Que en cualquier caso, no le cabe responsabilidad a la denunciada LATAM AIRLINES GROUP S.A. en el impedimento de JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS para ingresar al territorio de la República de Colombia, no observándose falta al deber de información ni negligencia por parte de ésta en la prestación del servicio, por lo que la denuncia de autos deberá ser rechazada.

b) En el aspecto civil.

OCTAVO: Que la parte de ALICIA DE LA CRUZ MUÑOZ VALENZUELA, JULIO EDUARDO BURBANO VILLACIS y FELIPE EDUARDO LLANOS MUÑOZ, demandan indemnización de perjuicios a LATAM AIRLINES GROUP S.A., avaluados en la suma de \$932.088 por concepto del dinero de los pasajes aéreos, y de \$1.000.000 en razón del daño moral sufrido ante la negligencia de la demandada.

NOVENO: Que en virtud de lo concluido en el considerando quinto, la acción civil interpuesta debe necesariamente rechazada, al no hallarse negligencia o incumplimiento en el accionar de la demandada.

F. 91
NOVENO
2001



A handwritten signature in black ink is written over a circular stamp. The stamp contains the text "TRIBUNAL DE JUSTICIA DE CHILE" and "SALA IV". To the right of the signature is a large, stylized handwritten mark.

F. 974
noventa y
dos

DECIMO: Estimando el sentenciador que la denunciante y demandante tuvo fundamento plausible para litigar, cada parte deberá pagar sus costas.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14 Y 17 DE LA LEY N° 18.287, SE RESUELVE:

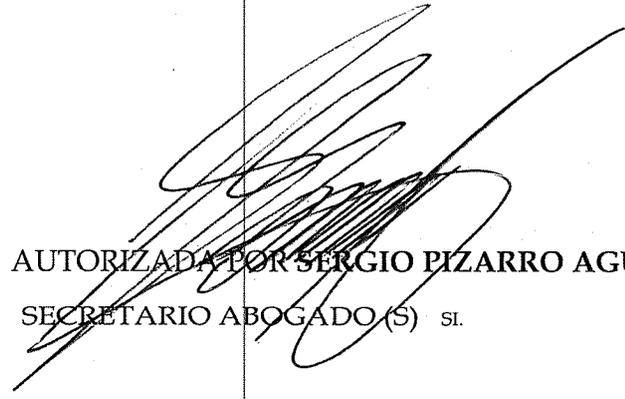
- .1) Que se rechaza la denuncia por infracción a la ley 19.496 opuesta por la parte denunciante y demandante a fojas 14 y siguientes.
- 2) No ha lugar a la demanda civil de fojas 14 y siguientes.
- 3) Que cada parte pagará sus costas.

Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 4931-2014



DICTADA POR CLAUDIA DIAZ-MUÑOZ BAGOLINI,
JUEZA (S).



AUTORIZADA POR SERGIO PIZARRO AGUILERA,
SECRETARIO ABOGADO (S) SI.

