



SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL OSORNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

000222

ORD. N° 03892 /

Servicio Nacional del Consumidor
RECIBIDA
FECHA: 26 ABR 2018
HORA: 10:45
QUIEN RECIBE: P. Zaccari

ANT.: Causa rol N° 3.706-2016 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT.: Remite copia de sentencia.

Osorno, 20 de abril de 2018

DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N° 241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el
antecedente, caratulada "Óscar Aravena Parra con Latam Airlines
Group S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle
a fin de remitir copia autorizada de las sentencias de primera y
segunda instancia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la
Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los
Consumidores.

Las referidas sentencias, se
encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.

HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR

GERARDO ROSAS MOLINA
SECRETARIO ABOGADO.



HBO/GRM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

Osorno, veintisiete de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 17 y siguientes, en relación a los documentos agregados a fojas 1 y siguientes, don **OSCAR ANTONIO ARAVENA PARRA**, ingeniero civil, domiciliado en calle Luxemburgo N° 1339, Osorno, interpone querella por infracción a las normas de Protección al Consumidor, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representado por el jefe de oficina, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C) inciso final y 50 D de la Ley 19496, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 802, Osorno, señalando que en las oficinas de Lan Osorno, se contrató y pagó un paquete turístico con destino a la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, para 4 personas, desde el día 12 al 18 de febrero de 2016. Agrega que el paquete incluía alojamiento en un hotel de 4 estrellas, en habitación cuádruple, pasajes y tours. Indica que, al llegar al hotel, no se cumplió con el servicio por el cual se pagó, entregándosele una habitación con tres camas individuales, más una colchoneta que se encontraba formando parte de un asiento con base de cemento, en una habitación, al lado de la de tres camas. Señala que ante los reclamos correspondientes, el Hotel no brindó solución alguna, no se les trasladó a otra habitación, y tampoco a otro hotel de la cadena, sólo se le indicó que el hotel no poseía habitaciones cuádruples, y que la cuarta cama se armaba con la colchoneta existente en la segunda habitación de la pieza. Agrega que dada las precarias condiciones de estadía, se toma la decisión de regresar al día siguiente a Chile y al efectuar el reclamo ante LAN, este responde sólo compensando mínimamente, y sólo por parte del paquete adquirido, y no se hace cargo del perjuicio económico y

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



daños morales, causados por verse en la obligación de regresar anticipadamente. Agrega que LAN debió hacerse cargo de los servicios que había vendido y asegurarse de que el servicio vendido sea el servicio brindado, lo que no ocurrió en este caso. Señala que la querellada con su conducta, ha infringido lo dispuesto en los artículos 12, 21 inciso 5° y 42 de la Ley 19.496. A continuación, basado en los mismos hechos expuestos en lo principal y fundado en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, don Oscar Aravena Parra, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de Latam Airlines Group S.A., a fin que sea condenada al pago de \$4.000.000 por concepto de daño emergente, y \$2.500.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes e intereses y las costas de la causa. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción.

A fojas 52 y siguientes en relación a los documentos agregados desde fojas 24 y siguientes, doña **ALEJANDRA MIRANDA MONDACA**, Directora Regional (S) de Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de Los Lagos, domiciliada en calle Balmaceda N° 241, Puerto Montt, interpone denuncia por infracción a las normas de Protección al Consumidor, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representado por quien haga las veces de tal, conforme a lo dispuesto en el artículo 50 C) de la Ley 19.496, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 802, Osorno, señalando que dicha repartición pública tomó conocimiento de un hecho que constituye una infracción a la Ley de Protección al Consumidor, señalando que con fecha 1 de mayo de 2016, don Oscar Aravena ingresó un reclamo administrativo en sus oficinas de atención de público, en contra de la denunciada, bajo el número de referencia R2016W855456. Agrega que los hechos dicen relación

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 23 ABR. 2018

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



con que el consumidor, con fecha 28 de octubre de 2015, en oficinas de la denunciada, contrató y pagó un paquete turístico con destino a la ciudad de Río de Janeiro-Brasil, que incluía la estadía para 4 personas, dos adultos y dos menores, por 7 noches en el Hotel Atlántico Copacabana, en una habitación cuádruple, pasajes y tours, para ser usado entre el 12 al 18 de febrero de 2016. Indica que el viaje se inició el 11 de febrero, y al llegar al hotel, el consumidor se percató que el servicio no era el contratado, entregándosele una habitación con tres camas individuales, más una colchoneta que se encontraba formando parte de un asiento con base de cemento en una habitación, al lado de las de tres camas. Agrega que el consumidor reclamó al hotel, el que no dio ninguna solución, indicándosele que el hotel no poseía habitaciones cuádruples, y que la cuarta cama, se armaba con la colchoneta existente en la segunda habitación de la pieza. Señala que, dada las precarias condiciones, durmiendo en el suelo esa primera noche, sumado a que dos de las 4 personas eran menores de edad, y de que no logró comunicarse con la denunciada, el consumidor junto a su familia, tomó la decisión de regresar al día siguiente a Chile. Indica que una vez en el país, efectuó un reclamo a LAN, quien respondió compensándolo mínimamente, y sólo por parte del paquete adquirido, no haciéndose cargo del perjuicio económico y de los daños morales causados por verse en la obligación de regresar anticipadamente. Más adelante indica que el consumidor el 1° de mayo de 2016, procedió a estampar un reclamo administrativo ante SERNAC, solicitando la devolución del dinero gastado por la negligencia, respondiendo la denunciada que: "Al respecto, queremos informar que el día 11 de abril del presente año se le respondió al señor Aravena que el proveedor, devolvería las 7

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 23 ABR. 2018

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



noches de hotel, equivalente a \$820.999 a través de un vale vista del banco Santander, además como compensación, se realizaría la devolución de los tramos no usados, de los boletos adquiridos por el señor Aravena, en la primera respuesta, esta devolución se gestionaría a través de Travel Voucher, luego considerando lo expuesto por el señor Aravena se gestionó esta devolución a través de un vale vista del Banco Santander". Señala que la querellada con su conducta, ha infringido lo dispuesto en los artículos 3 letra a) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496. En el mismo libelo acompaña documentos en apoyo de su acción y confiere patrocinio y poder a la abogada Claudia Gajardo Fajardo.

A fojas 61, la parte denunciante complementa denuncia de fojas 52 y siguientes, individualizando a la representante de la empresa denunciada como Cristina Hinostroza Gericke, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Eleuterio Ramírez N° 802, Osorno.

A fojas 63, la parte querellante y demandante civil, complementa querella y demanda civil de fojas 17 y siguientes, individualizando a la representante de la empresa querellada y demandada civil.

A fojas 65 y 65 vuelta, rolan respectivamente, notificación a doña Cristina Hinostroza Gerike en representación de Latam Airlines Group S.A., de la querella infraccional y demanda civil de fojas 17 y siguientes y denuncia de fojas 52 y siguientes.

A fojas 73, la parte querellante y demandante civil presenta lista de testigos.

A fojas 97, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del querellante y demandante civil Oscar Aravena Parra, la parte denunciante,

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

OSORNO,..... 23 ABR. 2018

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Servicio Nacional del Consumidor, Región de Los Lagos, representado por su apoderada Claudia Fajardo Valdebenito y la parte querellada, denunciada y demandada civil, representada por su apoderado Juan Dougnac Correa. Acto seguido, la parte querellante y demandante civil, ratifica la querella y la demanda civil deducidas en autos, solicitando se de lugar a ellas en todas sus partes, con costas. A continuación, la parte denunciante, Sernac Región de Los Lagos, ratifica su denuncia, solicitando se de lugar a ella en todas sus partes, con costas. Posteriormente, la parte querellada, denunciada y demandada civil, contesta denuncia y demanda civil, mediante minuta escrita que se agrega a fojas 77 y siguientes, interponiendo excepción de falta de legitimación activa de Sernac, toda vez que conforme a lo dispuesto en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496, que establece la competencia del Sernac para efectuar denuncias judiciales, dicha facultad está establecida, exclusivamente para aquellas causas, en las que estén comprometidos los intereses generales de los consumidores, lo que se contrapone a los casos en los que únicamente estén comprometidos intereses puramente individuales, como es el caso de autos. Enseguida interpone excepción de falta de legitimidad pasiva de Lan, toda vez que en autos se ha interpuesto querella infraccional y demanda civil en contra de su representada Lan, quien sólo se obligó con el actor, a prestar los servicios de transporte aéreo, siendo los servicios demandados vendidos a través de la empresa Lan Tours S.A., no demandada en autos. Más adelante señala que en relación con la querella infraccional interpuesta en autos, su representada carece de toda responsabilidad en los hechos materia de la misma, recibiendo el actor oportunamente información de los servicios hoteleros. Agrega que ~~contrariamente a~~

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



lo señalado por el actor en su denuncia, el referido hotel, sí ofrece habitaciones para 4 personas, lo cual es informado en su página web, la que expresamente señala en cada una de las diferentes tipos de habitaciones que ofrece, que ellas permiten acomodar hasta 4 personas, siendo entregada tal información al actor, indicándosele que la cuarta cama sería probablemente un sofá cama o similar, conociendo el actor en consecuencia, perfectamente las condiciones de la habitación contratada, que el cuarto pasajero sería acomodado en la misma, y que ésta constaba de 3 camas, y la cuarta sería un sofá cama o una cama de campaña. Agrega que tal como el mismo actor lo señala en su demanda, al día siguiente de llegado al hotel, éste decidió no sólo marcharse del mismo, sino que del país, abandonando Brasil y regresando a Chile, no obstante que su pasajes aéreos, no admitían cambios ni devoluciones, siendo la decisión del actor, precipitada y adoptada en forma inconsulta y sin hacer partícipe a su representada, la que mantiene un número de asistencia de pasajeros con el objeto de buscar soluciones a los inconvenientes que podrían producirse en cualquier viaje, información que consta del voucher de los servicios hoteleros, donde se señala en letras destacadas que en caso de inconvenientes en el destino con los servicios contratados puede llamar al teléfono 56-2-6872380, en donde existe asistencia las 24 horas. Señala que en la especie el actor no buscó ninguna asistencia, sino que simplemente abandonó el hotel y el país, decisión respecto de la cual su representada, no tuvo injerencia ni participación alguna. Agrega más adelante, que tanto el actor, como el Sernac, indican que su representada no habría entregado una respuesta razonable respecto de los hechos materia de autos, imputaciones alejadas de la realidad e infundadas, dado que tan

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

OSORNO,..... 23/ABR. 2018

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



pronto el consumidor presentó su reclamo, su representada inmediatamente le señaló que se había adoptado la decisión de devolver las 7 noches de hotel por un valor de \$820.999 a través de un vale vista del banco Santander y devolver los tramos no volados por el señor Aravena, a través de un Travel Voucher, haciéndose en consecuencia la empresa, cargo de la situación planteada, aún cuando Lan no tenía responsabilidad alguna en la decisión del actor de no utilizar los tramos aéreos de regreso, como asimismo la decisión de abandonar el hotel y país, sin siquiera comunicar el hecho a Lantours, para que éste haya buscado alternativas de solución al actor, concluyendo que no hubo de parte de la querellada, infracción alguna a las disposiciones de la Ley 19.496. Respectos de los perjuicios demandados, señala que éstos resultan completamente improcedentes, toda vez que no se presentan los supuestos infraccionales fundantes de los mismos, razón por lo cual la demanda debe ser rechazada.

A fojas 120 y siguientes, el Servicio Nacional del Consumidor, Décima Región de Los Lagos, evacúa traslado a las excepciones de falta de legitimidad activa de Sernac y falta de legitimidad pasiva de la empresa denunciada en autos.

A fojas 180 y 181, se lleva a efecto la continuación del comparendo de estilo en estos autos, con la asistencia del querellante y demandante civil Claudio Aravena Parra, la parte denunciante Servicio Nacional del Consumidor, Región de Los Lagos, asistido por su apoderada Claudia Fajardo Valdebenito y la parte querellada, denunciada y demandada civil Latam Airlines Group S.A., asistida por su apoderado Juan Dougnac Correa.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE

||||

Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce, procediéndose a recibir la causa a prueba, fijándose los hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos sobre los que deberá recaer. En primer lugar, la parte querellante y demandante civil rinde prueba instrumental, la que ratifica los documentos acompañados desde fojas 1 a fojas 16. A continuación, la parte denunciante, Sernac, Décima región de Los Lagos, ratifica los documentos acompañados desde fojas 24 a fojas 51. Por su parte, la parte querellada, denunciada y demanda civil acompaña con citación documentos que se agregan desde fojas 129 a fojas 168.

A fojas 171 y siguientes, la denunciante Sernac Décima Región de Los Lagos, hace consideraciones que solicita se tengan presente al momento de dictar sentencia en autos.

A fojas 180, se trajeron los autos para sentencia.

CONSIDERANDO:

1.- EN RELACIÓN A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD ACTIVA DE SERNAC.

PRIMERO: Que el artículo 58 letra g de la Ley 19.496 señala que: "El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor.

Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones:

g) 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 que comprometan los intereses generales de los consumidores.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



La facultad de velar por el cumplimiento de normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor, incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, según los procedimientos que fijan las normas generales o los que se señalen en esas leyes especiales.

SEGUNDO: Que la disposición legal precedentemente transcrita, no define el interés general al que hace alusión, debiendo en consecuencia ser entendido en su sentido natural y obvio, es decir como aquel interés público, que pretende resguardar los intereses de un colectivo mayor, de la sociedad toda, lo que guarda coherencia con la definición que el Diccionario de la Real Academia Española da de la palabra "general", como "Común y esencial a todos los individuos que constituyen un todo, o a muchos objetos , aunque sean de naturaleza diferente".

TERCERO: Que limitar la intervención del Servicio Nacional del Consumidor en el ámbito judicial, implicaría sostener una posición contraria al espíritu de la Ley 19.496, dado que se colige de la lectura de la historia fidedigna del establecimiento de la Ley 19.955 de 14 de julio de 2004, que la modifica, que precisamente lo que pretende el legislador, es ampliar el ámbito de protección de los Derechos del Consumidor, y los medios de defensa e intervención del SERNAC en favor de los consumidores.

CUARTO: Que sin perjuicio de lo expresado anteriormente, en concepto de este sentenciador, la situación de que el Servicio Nacional del Consumidor denuncie a Latam Airlines Group S.A, por incumplimiento en los servicios ofrecidos con ocasión de la compra

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 23 ABR 2018

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



de un paquete turístico, lo hace protegiendo el interés general de los consumidores, dado que dichos servicios se encuentran disponible para la sociedad toda, ya sea en la página web de la demandada, como en las distintas sucursales que ésta tiene a lo largo del país

QUINTO: Que en este orden de ideas, la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Santiago en sentencia dictada en la causa rol N° 148-2009, señaló que: "...por causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores deben entenderse aquellas referidas a hechos que, o bien afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores o usuarios, en la venta de bienes y/o en la prestación de servicios, o bien que, aún cuando afecten en concreto y en particular a una sola persona, sean susceptible de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios, principalmente dada la frecuencia con que ciertos hechos o actos se presentan o puedan presentarse en la práctica del comercio o relación de consumo determinada. Entonces los "intereses generales de los consumidores" pueden afectar en un juicio en concreto a una sola persona consumidora o a un grupo de personas o consumidores".

SEXTO: Que, de esta forma, la facultad otorgada por el artículo 58 citado, de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores, es solo otra forma de asumir su defensa, pero ella no excluye la señalada en la primera parte de la disposición que es claramente más amplia y constituye un mandato a denunciar las actuaciones que estime puedan afectar la corrección del consumo, actuación intentada en la especie, razón por la cual la excepción interpuesta por la parte denunciada, será desechada.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



2.- EN RELACIÓN A LA EXCEPCIÓN DE FALTA DE LEGITIMIDAD PASIVA DE LATAM AIRLINES GROUP S.A.

SEPTIMO: Que el artículo 1º número 2 de la Ley 19.496, señala que: "La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente. La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias".

OCTAVO: Que tal como consta en los documentos agregados a fojas 1 y siguientes, y fojas 169 y siguientes, el consumidor Oscar Aravena Parra, compró en las oficinas de Lan Osorno, a Latam Airlines Group S.A. un paquete turístico que incluía pasajes aéreos ida y regreso, estadía en un hotel en Río de Janeiro, pagando un monto por la totalidad del paquete turístico.

NOVENO: Que es un hecho público y notorio, que Latam Airlines Group S.A., Lan Travel y Lan Tours Servicios Terrestres S.A., constituyen una asociación o consorcio, que actúan conjuntamente en la prestación de servicios turísticos a los consumidores.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



DÉCIMO: Que lo expresado en el considerando precedente, queda graficado en los logos utilizados en la carta respuesta que la denunciada efectúa a don Oscar Aravena Parra, y agregada en autos a fojas 8 y 10, en las que se visualiza los logos de Lan y Tam, pertenecientes al GRUPO LATAM AIRLINES.

DÉCIMO PRIMERO: Que sin perjuicio de lo expresado precedentemente, el artículo 43 de la Ley 19.496 señala que: "El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho a repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables".

DÉCIMO SEGUNDO: Que en consecuencia, en concepto de este sentenciador, Latam Airlines Groups S.A., Lan Tours Servicios Terrestres S.A y Lan Travel, respecto del consumidor constituyen una sola unidad comercial para los efectos de la Ley 19.496, razón por lo cual no será acogida la excepción interpuesta por la parte denunciada.

3.- EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL:

DÉCIMO TERCERO: Que de la querella de fojas 17 y siguientes, interpuesta por don Oscar Antonio Aravena Parra y de la denuncia de fojas 52 y siguientes, interpuesta por doña Alejandra Miranda Mondaca en representación del Servicio Nacional del Consumidor Décima Región De Los Lagos, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la querellada Latam Airlines Group S.A., habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al haber actuado con negligencia en la venta de un programa turístico para la ciudad de Río de

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
OSORNO, 23 ABR. 2018

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Janeiro, Brasil, al no haber recibido el querellante, el servicio hotelero ofrecido y vendido por la querellada y denunciada.

DÉCIMO CUARTO: Que a fojas 77 y siguientes Latam Airlines Group S.A., contesta querella infraccional, solicitando su rechazo, señalando que carece de toda responsabilidad en los hechos materia de la misma, indicando que el actor recibió oportunamente la información de los servicios hoteleros ofrecidos en el paquete turístico adquirido, y que contrariamente a lo señalado por el actor el referido hotel, sí ofrece habitaciones para 4 personas, lo cual es informado en su página web, la que expresamente indica que cada una de las diferentes tipos de habitaciones que ofrece, permiten acomodar hasta 4 personas, siendo entregada tal información al actor. Señala que en la especie el actor no buscó ninguna asistencia, sino que simplemente abandonó el hotel y el país, decisión respecto de la cual su representada, no tuvo injerencia ni participación alguna. Agrega más adelante, que tanto el actor, como el Sernac, indican que su representada no habría entregado una respuesta razonable respecto de los hechos materia de autos, imputaciones alejadas de la realidad e infundadas, dado que tan pronto el consumidor presentó su reclamo, su representada inmediatamente le señaló que se había adoptado la decisión de devolver las 7 noches de hotel por un valor de \$820.999 a través de un vale vista del banco Santander y devolver los tramos no volados por el señor Aravena, a través de un Travel Voucher, haciéndose en consecuencia la empresa, cargo de la situación planteada, aun cuando Lan no tenía responsabilidad alguna en la decisión del actor de no utilizar los tramos aéreos de regreso, como asimismo la decisión de abandonar el hotel y país, sin siquiera comunicar el hecho a Lantours, para que éste haya buscado alternativas de

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



solución al actor, concluyendo que no hubo de parte de la querellada, infracción alguna a las disposiciones de la Ley 19.496

DÉCIMO QUINTO: Que sobre el particular debe tenerse presente que, de conformidad al artículo 1 de la Ley N° 19.496, “la presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias”. A su vez señala que se entenderá por consumidores o usuarios , “las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen, o disfruten, como destinatarios finales, bienes o servicios”; por proveedores, “las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa” . De igual modo, en su artículo 2° señala que “quedan sujetos a las disposiciones de esta ley: a) Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor”. A su vez, el artículo 2° bis dispone que “las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales.”, salvo en los casos que señala.

En lo concerniente a los derechos y deberes básicos del consumidor, en la especie, el artículo 3° de la ley consagra en su letra e) el derecho a “la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea”.

Asimismo, el artículo 4º consagra que “los derechos establecidos por la presente ley son irrenunciables anticipadamente por los consumidores”.

A su turno, el artículo 12, dispone: “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”.

Por su parte el artículo 23 de la ley señala que: “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

DÉCIMO SEXTO: Que es un hecho no controvertido en autos, que el actor compró en las oficinas de Lan Osorno, un paquete turístico con destino a la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, para cuatro personas, que se realizaría entre los días 12 al 18 de febrero de 2016, el que incluía alojamiento en el Hotel Atlántico Copabana, de dicha ciudad, más pasajes aéreos y tours.

DÉCIMO SEPTIMO: Que se encuentra acreditado en autos, con los documentos rolantes a fojas 1, 3 y 154 y siguientes, que el paquete turístico referido en el considerando anterior, incluía alojamiento en el Hotel Atlántico Copacabana en una habitación cuádruple, para dos adultos y dos niños.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 23 ABR. 2018.
JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE

||||

DÉCIMO OCTAVO: Que el Hotel Atlántico Copacabana ubicado en la ciudad de Río de Janeiro, y tal como da cuenta el documento agregado a fojas 145 y siguientes, es un hotel 4 estrellas, donde se brinda una óptima atención, con habitaciones amplias y confortables, y con capacidad para 4 personas.

DÉCIMO NOVENO: Que los consumidores tienen derecho a saber, qué están pagando, y a recibir información verdadera y oportuna, sobre las características relevantes del viaje. Esto es, el costo final, los destinos y lugares, la duración, el itinerario, alojamiento, transporte, alternativas en caso de fallas mecánicas, detalles del alojamiento entre otros.

VIGÉSIMO: Que en concepto de este sentenciador, no cabe duda, que la decisión de don Oscar Aravena Parra de contratar el paquete turístico ofrecido por la querellada y denunciada, lo hace teniendo presente cada uno de los servicios ofrecidos, incluyendo un hotel de buena calidad, y con servicio de alojamiento, para 4 personas en una habitación cuádruple.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que en consecuencia, si el querellante, en su calidad de consumidor, contrató los servicios de una agencia de viajes, tiene derecho a que se cumplan todas las condiciones ofrecidas y todo lo prometido en la publicidad, debiendo la querellada haber tomado todas las medidas para que eso ocurra.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los contratos, conforme a lo expresado en el artículo 1546 del Código Civil, deben ejecutarse de buena fe, lo que en estos autos, implica la obligación de la denunciada de haber informado cualquier circunstancia sobrevenida que el actor no haya podido conocer, más aún, cuando el servicio turístico contratado, consideraba como pasajeros a dos menores de edad.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23/ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



VIGÉSIMO TERCERO: Que sin perjuicio de lo expresado precedentemente, la querellada y denunciada, en atención a su condición de proveedor del servicio que ofrece, la transforma en un profesional, debido a la habitualidad del su giro comercial y a la expertiz que presenta, debiendo en consecuencia haber entregado la información sobre la habitación del hotel de manera coherente y oportuna y así haber evitado menoscabo al consumidor

VIGÉSIMO CUARTO: Que se encuentra acreditado en autos, con las imágenes agregadas a fojas 4 y siguientes, que el servicio ofrecido por el Hotel Atlántico Copacabana al querellante, no fue el contratado por éste en la ciudad de Osorno, dado que se le entregó una habitación sólo con tres camas individuales, debiendo armarse una cuarta cama, consistente en una colchoneta, sobre una base sólida, en un espacio distinto, que no poseía ventilación.

VIGÉSIMO QUINTO: Que en concepto de este sentenciador, la querellada y denunciada actuó con negligencia en el cumplimiento de su obligación legal, al haber ofrecido un servicio de alojamiento en habitación cuádruple, en el que se incluía a 2 pasajeros menores de edad, que en definitiva no se cumplió.

VIGÉSIMO SEXTO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto del tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que la empresa querellada, infringió lo dispuesto en el artículo 12, 23, 28 letra d) de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por lo cual se hará lugar a la querella y denuncia interpuestas por don Oscar Antonio Aravena

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....
JOAQUÍN A. PACHECO MUND
SECRETARIO SUBROGANTE



Parra y el Servicio Nacional del Consumidor, Décima Región de Los Lagos, respectivamente.

4.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

VIGÉSIMO SEPTIMO: Que, en estos autos, se ha interpuesto demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 17 y siguientes, de la cual se desprende que don Oscar Antonio Aravena Parra ha demandado el pago de \$4.000.000 por concepto de daño emergente, y \$2.500.000 por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes e intereses y las costas de la causa.

VIGÉSIMO OCTAVO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, tanto la efectividad de los hechos denunciados, como la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo 2314 del Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas, de la manera que se indicará.

VIGÉSIMO NOVENO: Que, para acreditar el daño emergente demandado, equivalente al costo de los pasajes aéreos Río de Janeiro a Santiago de Chile para 4 personas, pasaje aéreo desde Santiago a Puerto Montt para 4 personas, y Tour Pan de Azúcar, Cristo Redentor, el demandante, acompaño a fojas 14, comprobante que da cuenta de compra de pasajes Río de Janeiro Santiago de

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO,..... 23 ABR. 2018

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Chile, mediante compra con tarjeta de crédito por la suma de 5.025,22 dólares.

TRIGÉSIMO: Que el demandante, no rindió prueba alguna tendiente a acreditar el valor de los pasajes aéreos Santiago Puerto Montt para 4 personas. Más aun, a fojas 7, señala que dicho viaje lo realizó desde Santiago a Osorno, en un bus clásico, ascendiendo el costo total de los pasajes, a la suma de \$108.000.

TRIGÉSIMO PRIMERO: Que tampoco el demandante rindió prueba alguna tendiente a acreditar el valor del tour, por el que demanda.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: Que en consecuencia, atendido lo expuesto precedentemente, y lo dispuesto en el artículo 14 de la ley 18.287, este tribunal estima el daño emergente en la suma de \$3.500.000.

TRIGÉSIMO TERCERO: Que en cuanto al daño moral, entendido como un menoscabo de un bien no patrimonial, éste se encuentra representado en el malestar, impotencia, y la sensación de inseguridad y desamparo que inequívocamente soportó el actor y el grupo de personas que lo acompañaban en el viaje turístico a la ciudad de Río de Janeiro, al comprobar que en el Hotel no se le entregó el servicio ofrecido por la demandada.

TRIGÉSIMO CUARTO: Que en consecuencia y en opinión de este sentenciador, la suma de \$2.500.000, se estima suficiente para reparar el menoscabo provocado al actor y al grupo de personas que lo acompañaban en el viaje a la ciudad de Río de Janeiro.

TRIGÉSIMO QUINTO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

23 ABR. 2018

OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MENDO
SECRETARIO SUBROGANTE



Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, **SE DECLARA:**

A) Que no se hace lugar a la excepción de falta de legitimidad activa de **SERNAC, DECIMA REGION DE LOS LAGOS**, sin costas.

B) Que no se hace lugar a la excepción de falta de legitimidad pasiva de **LATAM AIRLINES GROUP S.A**, sin costas.

C) Que se hace lugar a la querella y denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por don **OSCAR ANTONIO ARAVENA PARRA** y el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, DÉCIMA REGIÓN DE LOS LAGOS**, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A**, representado por doña **CRISTINA HINOSTROZA GERIQUE**, en cuanto se la condena al pago de una multa de **SEIS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido los artículos 12, 23 y 28 17 letra d) de la Ley N° 19.496, al actuar con negligencia, en la venta de un paquete turístico, cuyas condiciones no se cumplieron. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio alguna de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

D) Que se hace lugar a la demanda civil interpuesta por don **OSCAR ANTONIO ARAVENA PARRA** en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A**, representado por doña **CRISTINA HINOSTROZA GERIQUE**, en cuanto se le condena a pagar al actor, la suma de \$3.500.000 (tres millones quinientos mil pesos) por concepto de daño emergente y \$ 2.500.000 (dos millones

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



quinientos mil pesos) por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes e intereses, desde la fecha de esta sentencia hasta el día del pago efectivo.

E) Que se condena en costas a la parte querellada, denunciada y demandada civil.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N°3706-2016.

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don **Gerardo Rosas Molina**, Secretario Abogado.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 23 ABR. 2018

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Valdivia, seis de diciembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de los considerandos Trigésimo segundo, Trigésimo tercero y Trigésimo cuarto, que se eliminan, y sustituyen

Y se tiene presente además,

Que, comparece el apoderado de LATAM AIRLINES GROUP S.A., quien deduce recurso de apelación en contra de la sentencia de fecha 27 de Marzo del 2017, dictada por el Juez Titular de Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno, que condenó a su parte en lo infraccional y en lo civil, con el propósito que el tribunal superior jerárquico la modifique. Inicia el desarrollo del recurso exponiendo que la cuestión discutida en autos es la supuesta responsabilidad infraccional y civil de su representada, en relación con el servicio contratado por el actor para viajar a la ciudad de Rio de Janeiro, donde supuestamente habría existido un incumplimiento de su parte en cuanto no se habrían respetado los términos y condiciones de los servicios contratados, señalando que el actor interpuso una denuncia infraccional en contra de LAN por la supuestas infracciones legales en razón de un paquete turístico que contemplaba traslado a la ciudad de Rio de Janeiro, hotel y tours. Refiriéndose a la condena infraccional, expresa que el tribunal de primera instancia, determinó que Latam Airlines Group S.A. debería pagar una multa que corresponde a 6 unidades tributarias mensuales por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, resultando curiosa la forma en que se llega a esta decisión cuando razonó en relación con el incumplimiento, que la querellada debía haber tomado todas las medidas para evitar que eso ocurra. Refiere que su parte acreditó en el juicio que al momento de efectuar la compra, se le entregó al actor toda la información respecto a los servicios que incluía el paquete turístico, por lo tanto no existe ninguna infraccional que vulnere sus derechos por falta de información de los términos y condiciones de los servicios., el cual consistía en el pasaje a la ciudad de Rio de Janeiro, lo cual se prestó de acuerdo a lo contratado, más el Hotel en habitación cuádruple lo que también se cumplió de acuerdo a lo contratado.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. FARIAS
SECRETARIO SUBROGANTE



673
272.

informado al actor, y el servicio de tour, que no fue prestado por la decisión del actor de regresar anticipadamente a Chile, informándosele además que muchos hoteles incluyen como cuarta cama, una que se habilita cada noche y por eso normalmente se señala que en la habitación pueden acomodarse 4 personas, pudiendo concluirse que no existe ningún incumplimiento por parte de su representada respecto de los servicios. Refiriéndose a los perjuicios demandados, indica que el fallo condenó a su parte a pagar el valor de \$ 3.500.000.-³ como indemnización por daño emergente y la suma \$ 2.500.000.- por concepto de daño moral, resultando completamente improcedente se haya condenado por daño emergente, toda vez que no se presentan los presupuestos básicos y fundantes de la indemnización de perjuicios demandada, como es el incumplimiento de una infracción a las normas de la ley 19.496.-, ya que los servicios se entregaron de acuerdo a lo contratado y fue el mismo actor quien determino sin previo aviso a su representada, para buscar como solución regresar a Chile por el supuesto incumplimiento en las condiciones del Hotel en la ciudad de Rio de Janeiro, condenándose a su representada a pagar al total del valor del paquete turístico contratado, olvidando el Tribunal que hubo servicios que fueron utilizados por el actor, como los pasajes que lo trasladaron de Temuco a Santiago y de esta a la ciudad de Rio de Janeiro, más una noche en el hotel contratado, lo cual produce un enriquecimiento sin causa en favor del demandante, al hacer uso de algunos de los servicios del paquete turístico, decidiendo no utilizar el resto, regresando a Chile. Con relación a la condena por daño moral, expresa que no se ajusta a derecho, toda vez que el sentenciador dio por sentado que por el hecho que exista una infracción a la ley de protección al consumidor, se sigue naturalmente la existencia de perjuicios morales que deben ser indemnizados por el demandado, por el malestar, impotencia y sensación de inseguridad y desamparo que equivocadamente soportó el actor y el grupo familiar, olvidando el sentenciador que el daño debe ser probado, apartándose así la sentencia de los principios que conforman la sana crítica. Cita después jurisprudencia referida a la prueba, apreciación y cuantificación del daño moral, el cual debe ser probado y en el caso de autos no hubo prueba. Concluye su recurso, solicitando se tenga por interpuesto recurso de apelación en contra de la sentencia de fecha 16 de Diciembre de 2016 notificada el día 13 de Diciembre del mismo año, a fin que la Corte de

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR 2018
OSORNO,.....
JOAQUINA PACHECO
SECRETARIO SUBROGANTE



Apelaciones de Antofagasta enmiende la sentencia revocándola, y declare que su representada no ha infringido la ley 19.496, rechazando la demanda o en subsidio, se rebaje el monto y se exima a su parte del pago de costas

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, como cuestión previa al fondo del recurso, se debe precisar que el recurso se interpuso en contra de la sentencia dictada 27 de Marzo del 2017 por el Tribunal a quo, resultando equivocada la fecha que se indica en la parte petitoria del escrito respectivo y además, corresponde a esta Corte de Valdivia su conocimiento y no a la Corte de Antofagasta, entendiéndose que la equivocación del recurrente tiene su origen en falta de acuosidad y prolijidad en la preparación del recurso.

SEGUNDO: Que, la sentencia recurrida hizo lugar a la querella y denuncia por infracción a la ley N° 19.496 interpuesta por don Oscar Aravena Parra y el Servicio Nacional del Consumidor, Décima Región de Los Lagos en contra de Latam Airlines Group S.A. condenándola al pago de 6 U.T.M. a favor del Fisco, por haber infringido los artículos 12, 23, 28 17 letra d) de la Ley 19.496, al actuar con negligencia en la venta de un paquete turístico, cuyas condiciones no se cumplieron e hizo lugar a la demanda civil interpuesta por el consumidor, condenado a la demandada pagar al proveedor la suma de \$3.500.000.- por concepto de daño emergente y \$2.500.000.- por concepto de daño moral, mas reajustes e intereses desde la fecha de la sentencia hasta el día el pago efectivo, condenando en costas a la demandada.

TERCERO: Que, la sentencia recurrida razonó en los considerandos décimo sexto y siguientes que es un hecho no controvertido que el actor compro en las oficina de LAN Osorno un paquete turístico para cuatro personas con destino a la ciudad de Rio de Janeiro, Brasil, que se realizaría entre los días 12 al 18 de Febrero de 2016, el que incluía alojamiento en el Hotel Atlántico Copacabana de cuatro estrellas, en una habitación cuádruple para dos adultos y dos niños, donde se brinda una óptima atención con habitaciones amplias y confortables, mas pasajes aéreos y tours. Asimismo, que la decisión del demandante de contratar el paquete turístico ofrecido se hizo teniendo presente cada uno de los servicios ofrecidos y al requerir para ello los servicios de una agencia de viajes, tiene derecho a que se cumplan

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO,..... 23 ABR. 2018

JOAQUINA PACHECO MENDOZA
SECRETARIO SUBROGANTE



todas las condiciones ofrecidas y lo prometido en la publicidad, debiendo la querellada adoptar todas las medidas para que esto ocurra.

CUARTO: Que, en el considerando vigésimo cuarto, la sentencia estimó que se acreditó con las imágenes agregadas a fojas 4 y siguientes, que el servicio ofrecido por el Hotel no fue aquel contratado por el querellante en la ciudad de Osorno, dado que se entregó una habitación solo con 3 camas individuales, debiendo armarse una cuarta cama consistente en una colchoneta sobre una base sólida, en un espacio distinto que no poseía ventilación, razonando el sentenciador en el considerando siguiente que la querellada y denunciada actuó con negligencia en el cumplimiento de su obligación legal. Conforme a este raciocinio, la sentencia concluyó la infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor por parte de la denunciada. En los considerandos vigésimo séptimo y siguientes, la sentencia analizó la acción civil estableciendo respecto al daño emergente, que se acreditó por el actor mediante comprobante que da cuenta de compra con tarjeta de crédito, de pasajes Rio de Janeiro - Santiago de Chile por la suma de US\$5.025, dólares, estimando el daño emergente en la suma de \$3.500.000.-, y en cuanto al daño moral, el juez a quo lo concibió como un menoscabo de un bien no patrimonial representado por el malestar, impotencia y la sensación de inseguridad y desamparo soportado por el actor y su grupo familiar al comprobar que el Hotel no le entregaba el servicio ofrecido por la demandada, estimando suficiente fijarlo en la suma de \$2.500.000.-

QUINTO: Que, la sentencia para acoger la denuncia y querella infraccional deducida por el actor Oscar Antonio Aravena Parra y el Servicio Nacional del Consumidor, reremitió a los artículos 12, 23 y 28 de la ley 19.496. El artículo 12° de la ley dispone al efecto que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales e hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o prestación del servicio". El artículo 23° establece a su vez que comete infracción el prestador que en la prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad del respectivo servicio. El artículo 28 de la ley por su parte, dispone que comete infracción el que a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario, induce

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 23 ABR 2018
JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE

a error o engaño respecto de la idoneidad del servicio para los fines que se pretende satisfacer; de las características relevantes del servicio destacadas por el anuncio o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial, entre otras.

SEXTO: Que, la controversia se suscitó debido a que el paquete turístico contratado contemplaba el alojamiento en una habitación cuádruple "luxury", indicando el actor civil que fue contratado para dos adultos y dos niños, sin perjuicio que a fojas 177 se individualiza al grupo señalándose que son todos adultos, lo que en todo caso no es materia de la controversia. A fojas 147 y siguientes, se acompañó documentos presentados por la demandada civil, que consiste en publicidad del Hotel Atlántico Copacabana en cuestión, con las ofertas de servicios, incluido el servicio de alojamiento, advirtiéndose que no se adjuntó la imagen que corresponde a la habitación "luxury" que fue aquella contratada, sino que solo aparecen imágenes de las otras 4 categorías de habitaciones. La publicidad exhibe otra variedad de servicios, lo que deja establecido cuales fueron aquellos ofertados al cliente. En consecuencia, estos antecedentes aportados por el propio demandado, permitieron establecer que la pieza asignada al consumidor para su alojamiento, estaba provista de 3 camas individuales y la posibilidad de acomodar en un espacio una colchoneta, para habilitar una especie de cuarta cama.

SEPTIMO: Que, no existiendo más antecedentes relacionados con el alojamiento, resulta factible determinar que la habitación asignada al actor y su grupo familiar, no tenía el carácter de cuádruple según lo ofertado por el proveedor del servicio, resultando entonces que hubo una infracción a la ley N° 19.496, específicamente al artículo 23 en cuanto a uno de los servicios que componen la totalidad del paquete turístico ofertado por el proveedor y en definitiva contratado por el consumidor. Establecido lo anterior, debe determinarse el perjuicio sufrido por el consumidor, su entidad y cuantía.

OCTAVO: Que, no resulta controvertido que el servicio contratado consistió en el traslado en avión desde la ciudad de Temuco a Santiago y de ahí a Rio de Janeiro; alojamiento en el Hotel 4 estrellas "Atlántico Copacabana", en habitación cuádruple "luxury"; desayuno incluido; Tours por la ciudad y viaje de regreso. En la documentación referida a los servicios del hotel a la que se ha hecho referencia, se indica las instalaciones del Hotel a

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
23 ABR 2018
OSORNO,.....

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



disposición del pasajero. El paquete turístico incluía 4 personas. El traslado desde Chile hasta Rio de Janeiro fue cumplido y el grupo familiar se instaló en definitiva en el Hotel donde se produjo la infracción en cuanto a que en la pieza respectiva solo había instaladas 3 camas y para efectos de la cuarta, se debía acomodar una provisoria, con la incomodidad respectiva, lo que a juicio del actor civil produjo el incumplimiento que le hizo regresar de urgencia a Chile con un alto costo de adquisición de pasajes para el regreso. En el juicio no hubo controversia respecto al viaje de regreso que incluía el paquete turístico, que siempre estuvo a disposición del grupo familiar, lo mismo que el Tour en la ciudad, produciéndose el incumplimiento respecto de una situación puntual, como son las condiciones del alojamiento.

NOVENO: Que, el artículo 28 de la ley N° 19.496 en relación con la información y publicidad, establece aquellas situaciones en las cuales se comete infracción a las disposiciones de la ley, estableciendo la letra c), que lo es respecto de las características relevantes del bien o servicio destacado por el anuncio, con lo cual debería analizarse en el caso de autos si este incumplimiento del proveedor tuvo la calidad de relevante, considerando que se trató de un hecho puntual y que no afectó a la esencia del servicio mismo contratado, como lo es el paquete turístico en su conjunto, que contemplaba varias prestaciones individualizadas en el considerando anterior, lo que incidirá en la cuantía del resarcimiento. Para estos efectos, debe considerarse en cuanto a la reparación del perjuicio, que el consumidor reclamó al proveedor por el incumplimiento previo a la acción judicial, para efectos de obtener el resarcimiento económico, de lo que da cuenta los documentos acompañados de fojas a 1 a 12, en los cuales expuso los hechos y solicitó el pago compensatorio. La empresa acogió la reclamación y formuló ofrecimientos de devolución de determinadas sumas de dineros, con lo cual aceptó resarcir el daño, admitiendo implícitamente el derecho del actor a merecer la devolución de una parte de lo pagado por el servicio contratado.

DECIMO: Que, en relación con las gestiones previas a la presente acción indicadas en el considerando anterior, la empresa proveedora respondiendo al reclamo del consumidor mediante carta de fecha 11 de Abril del 2016, accedió a lo solicitado por este, ofreciendo la devolución de la suma de \$820.999.- por concepto de devolución de parte del paquete

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.

23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



turístico relacionado con la estadía del hotel, y concretamente el equivalente a los días que no se utilizó el servicio, como asimismo la suma de \$576.712.- a través de un documento "Travel Voucher", para el canje de servicios LAN y que corresponde a la devolución de los tramos de vuelo no usados, a lo cual el actor civil de autos respondió aceptando la devolución de las cantidades antes indicadas, pero que aquellas que corresponde a los vuelos sea devuelta también en dinero según emana del contexto de la respuesta, solicitando además que se le haga devolución del monto de los pasajes de regreso de Brasil a Chile. Ante dicha exigencia, la línea aérea mediante carta de fecha 18 de Abril del 2016 acepto devolver también el equivalente al monto de los tramos aéreos no usados mediante vale vista, lo que fue respondido por el actor mediante correo de fecha 19 de Abril del 2016, insistiendo en el pago del costo del viaje de regreso asumido por él, lo que no fue aceptado por la contraria según consta en carta de fecha 21 de Abril del año ya indicado.

UNDECIMO: Que, lo analizado en el considerando precedente permite ratificar la circunstancia que la demandada civil y proveedora del servicio contratado admitió la procedencia del resarcimiento, lo cual debe prevalecer ante la circunstancia de calificar si el servicio ofrecido incumplió en forma relevante el deber de la publicidad fidedigna. Lo ofertado por el proveedor consistía en la devolución del servicio contratado y no utilizado por el consumidor aun cuando hubiere estado a su disposición, por la determinación de este de no continuar con la ejecución del contrato. En este contexto, la oferta del proveedor debe estimarse suficientemente satisfactoria en relación con la entidad de la infracción, considerando que en su momento al actor también podía completar el uso del servicio contratado o bien, buscar alguna alternativa en relación con el alojamiento de la persona del grupo familiar perjudicada con el incumplimiento y reclamar indemnización por lo no cumplido respecto de la oferta publicitada o solicitar la devolución por del costo asumido para evitar el problema del alojamiento. La circunstancia que el proveedor ofreció la devolución de los pasajes aéreos contratados y no utilizados, se ajusta a lo que pagó el consumidor por ese concepto, resultando improcedente se deba hacer devolución del monto del viaje apresurado de regreso a Chile por una determinación que pudo ser mejor analizada. Por estas mismas consideraciones, no resulta admisible se haya

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



fijado una indemnización por daño moral, considerando que las molestias del consumidor pudo ser minimizadas y resarcidas sin necesidad de regresar de inmediato a Chile y no se observa que pueda haber quedado en condiciones de inseguridad y desamparo, como lo razonó la sentencia recurrida.

DUODECIMO: Que, en conformidad con lo expuesto y razonado en los considerandos anteriores, la infracción en que incurrió el proveedor del servicio no fue de una entidad que pueda calificarse de grave en relación con todo el servicio contratado, con lo cual el monto de la multa aplicada será rebajada. Del mismo modo, atendida la entidad y cuantía del daño provocado al consumidor, lo ofertado por el proveedor en su oportunidad resulta manifiestamente compensatorio y equivalente a el perjuicio, con lo cual lo fijado en primera instancia será modificado de acuerdo con lo que se resolverá.

Por estas consideraciones, disposiciones legales citadas y lo dispuesto en los artículos 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil se declara:

I.- Que se **REVOCA** la sentencia apelada de fecha veintisiete de marzo de dos mil diecisiete, en cuanto por ella fijó indemnización por daño moral, rechazándose la demanda por este concepto.

II.- Que se **CONFIRMA** la sentencia apelada dictada con fecha veintisiete de Marzo de dos mil diecisiete, escrita de fojas 199 a 209, por el Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía local de Osorno, que hizo lugar a querella y denuncia por infracción a la ley N° 19.496 interpuesta por Oscar Antonio Aravena Parra y el Servicio Nacional del Consumidor, Décima Región de Los Lagos en contra de Latam Airlines Group S.A., condenándole al pago de 6 U.T.M. e hizo lugar a la demanda civil condenando a la demandada al pago de la suma de \$3.500.000 por daño emergente **con declaración** que:

a) Se rebaja la multa aplicada a la querellada y denunciada Latam Airlines Group S.A., a la suma equivalente a Tres Unidades Tributarias Mensuales

b) Se fija por concepto de daño emergente que debe pagar Latam Airlines Group S.A. a don Oscar Antonio Aravena Parra en la suma de \$1.397.711.-, más reajustes e intereses, a contar de la fecha de la presente sentencia y hasta el pago efectivo.

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUINA PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Cada parte pagará sus costas de esta instancia.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante Sr. Juan Carlos Vidal Etcheverry

N°Crimen-90-2017.

[Handwritten signature: Juan Carlos Vidal Etcheverry]

[Large handwritten signature: Juan Carlos Vidal Etcheverry]

CERTIFICO: que la presente
fotocopia es fiel de su original.
23 ABR. 2018
OSORNO,.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE



Pronunciada por la **SEGUNDA SALA**, Ministro Suplente Sr. **CARLOS ACOSTA VILLEGAS**, quien no firma no obstante haber concurrido a la vista de la causa y acuerdo del fallo por haber cesado en sus funciones, Fiscal Judicial Sra. **MARÍA HELIANA DEL RÍO TAPIA** y Abogado Integrante Sr. **JUAN CARLOS VIDAL ETCHEVERRY**. Autoriza la Secretaria Titular, Sra. Ana María León Espejo.

En Valdivia, seis de diciembre de dos mil diecisiete, notifiqué por el estado diario la resolución precedente. Ana María León Espejo, Secretaria Titular.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.

OSORNO,..... 23 ABR. 2018.....

JOAQUÍN A. PACHECO MUÑOZ
SECRETARIO SUBROGANTE





CHILEXPRESS SE ADHIERE A LA CAMPAÑA MEDIO AMBIENTAL DE SU NUEVO ENVASE OXOBiodegradable.

“ESTA BOLSA ES BIODEGRADABLE”

1 - Este Producto se DEGRADARÁ en un periodo de 12 a 24 meses en tierra o en un relleno sanitario al ser expuesto al oxígeno, luz solar, calor y/o estrés mecánico tal y como se describe en la norma de ASTM D683 (definición de Plástico Degradable) y probado según las normas ASTM D682 y ASTM D3825.

DESTINATARIO

Nombre : SERNVIAO BACCIGARRI DEL COMERCIO

Dirección : BALMACEDA N° 244

Ciudad : Puerto Montt

CHILEXPRESS 535 02 01 000 002378660465 S

SIN NOMBRE

JOSE MANUEL BALMACEDA 241 SERNVAC

V: 1.0 IMP: 25-04-2018

00/00

PUERTO MONTT

PUERTO MONTT EXPRESS

ON

Call Center: 600 20000 102

www.chilexpress.cl