

Las Condes, veintinueve de Noviembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Estos antecedentes, querrela infraccional de fs. 24 y siguientes, de fecha 24 de Agosto de 2017, interpuesta por **CRISTIAN SALVADOR KOKAY NAZAR**, empresario, domiciliado en Gerónimo de Alderete N°885, departamento 62, de la comuna de Las Condes, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por **JORGE LUIS GUTIÉRREZ QUINTEROS**, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Avda. Américo Vespucio N°901, comuna de Renca, basado en los hechos que relata y documentos que acompaña, por supuesta infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, acción que fue rectificada a fs. 51, en el sentido que el representante legal de la empresa querellada es **JUAN CARLOS MENCIO**, domiciliado en Avda. Presidente Riesco N°5711, piso 19, de la comuna de Las Condes, cuya notificación se certifica a fs. 53.-

Que, a fs. 24 y siguientes y a fs. 38, el actor relata los hechos fundantes de su acción y al respecto expresa que, con fecha 12 de Marzo de 2017, con la finalidad de realizar un viaje con su grupo familiar desde 02 hasta el 20 de Julio de 2017, compró a la querellada a través de la página web de ésta y utilizando sus kilómetros Latampass, cinco pasajes, dentro de los cuales uno era para su hijo infante Selim Kokaly Jadue, a quien en mayo de 2017 se le detectó que padecía una hipotonía severa, y debiendo éste someterse a la brevedad a un tratamiento kinesiológico - terapia Vojta - que no podía ser suspendido, se hacía imposible que viajara en la fecha programada. Debido a lo anterior, primeramente con fecha 15 de Junio de 2017, llamó al call center de LATAM, solicitando la devolución de los pasajes o el cambio vía excepción médica, recibiendo la respuesta mediante un correo electrónico de fecha 16 de Junio de 2017, en el que se le informa que no acogen la excepción médica, debido a que la enfermedad de su hijo no se encuentra contemplada dentro de las políticas de cambio o devoluciones para excepciones médicas, y luego, habiendo solicitado le enviaran dichas políticas, nunca las recibió. Que posteriormente, con fecha 27 de junio de 2017, interpuso un segundo reclamo telefónico, oportunidad en que la telefonista del call center de la querellada le indica que las políticas de cambio habían sido modificadas el 15 de Junio de 2017 – mismo día del reclamo anterior - y que éstas no estaban disponibles en el sitio web. Agrega, que paralelamente a los reclamos anteriores y por los mismos hechos, interpuso dos requerimientos ante el SERNAC,



con fechas 19 y 29 de Junio de 2017, respondiendo la querellada negativamente a ambos, al primero, que el referido diagnóstico no se encuentra dentro de sus políticas de cambio, en tanto, al segundo, responde que no puede acceder a la solicitud, por cuanto es importante para la compañía mantener una política uniforme para todos los pasajeros, agregando que ya no se efectúan excepciones médicas independientes de la fecha que se adquirió el boleto. A continuación manifiesta, que a raíz de lo anteriormente expuesto, con fecha 30 de Junio de 2017 intentó cambiar los pasajes para fines de Mayo y Junio de 2018, no pudiendo hacerlo, ya que las opciones de vuelos para dichas fechas no estaban abiertas, atendido lo cual, optó por devolver los pasajes, debiendo para ello pagar una multa de \$199.200 por cada pasajero, es decir, un total de \$796.800, pese a que el cambio de políticas de cambio de las excepciones médicas fue posterior a la adquisición de los pasajes y que jamás fue informado como consumidor de ello, reconociendo que le fueron devueltos los respectivos kilómetros y tasas de embarques. Finalmente, al prestar su declaración indagatoria a fs. 38, relata que habiendo tenido programado el año 2015 un viaje con su mujer, al tener ésta problemas de salud, en dicha oportunidad LATAM les cambió los pasajes sin ningún problema.

A fs. 48 y siguiente la querellada declara, que el actor, con posterioridad a haber adquirido los pasajes para viajar el día 02 de Julio de 2017 de Santiago a Miami, solicitó la devolución de los mismos, argumentando que uno de sus hijos había sufrido una enfermedad que imposibilitaba su viaje, ante lo cual, de acuerdo a sus protocolos para cambios y/o por problemas médicos, se le solicitó los documentos que acreditasen dicha enfermedad, a fin de evaluar la procedencia de lo solicitado, y no estando la referida enfermedad incluida dentro de dicho protocolo, no se pudo acceder a lo solicitado. Agrega que se le informó al actor que los pasajes por él adquiridos permitían cambios y devoluciones, pudiendo solicitarlos de acuerdo a los términos y condiciones de la tarifa adquirida.

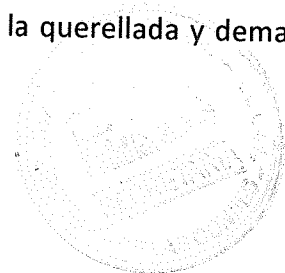
A fs. 24 y siguientes y basado en estos hechos, la parte querellante dedujo al mismo tiempo, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$796.800.- por concepto de daño emergente y \$500.000.- por daño moral, total \$1.296.800.- o la suma que se estime conforme a derecho, más reajustes y costas, cuya notificación se certifica a fs. 53.-

A fojas 111 con fecha 26 de Octubre de 2017, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia del actor y su apoderada y del apoderado de la querellada y demandada, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo



y en la que la parte querellante y demandante procedió a ratificar sus acciones, en tanto, la querellada y demandada contestó por escrito, al tenor de presentación que rola a fs. 55 y siguientes, en términos similares a los expuestos en el párrafo que ante precede, y además, contravirtiendo que haya incurrido en alguna infracción a las normas de la ley 19.496, manifiesta haber respetado en todo momento el contrato celebrado con el actor, ajustándose irrestrictamente a sus términos, y que si bien es efectivo que posee una política de excepción a las condiciones de los respectivos pasajes - que permite obviar las condiciones de los mismos y aceptar cambios de fechas o devoluciones, aunque las condiciones del mismo, no lo permita - señala que ésta, no forma parte del contrato, y obedece a una necesidad de considerar las enfermedades de mayor gravedad y ocurrencia, para hacer unilateralmente una excepción a las condiciones libremente acordadas en el contrato de transporte aéreo, siendo excepciones que no está obligada a hacer. Agrega que para que dicha excepción proceda, es necesario que se cumpla con ciertos requisitos, dentro de los cuales está que la enfermedad que afecte al pasajero, forme parte de las enfermedades establecidas en dicha política, y, que no estando la enfermedad padecida por el hijo del actor incluida en ésta, no fue posible acceder a la devolución solicitada. A su vez refiere, que el actor adquirió pasajes que de acuerdo sus términos y condiciones, permitían cambios hasta antes de la hora del vuelo, previo pago de una multa de US\$ 300 y no admitían devoluciones, por lo que el consumidor sólo podía modificar la fecha de su vuelo, previo pago de la multa respectiva, y que éste, al momento de elegir una nueva fecha, pretendió viajar entre los meses de Mayo y Junio de 2018, periodo en que a ese momento la venta de pasajes no estaba disponible, toda vez que por temas logísticos y aeroportuarios, no se puede disponer de vuelos con demasiada anticipación, además de que las aerolíneas no están obligadas a ofrecer pasajes con una anticipación determinada, dependiendo ese hecho exclusivamente de sus políticas comerciales. Finalmente, señala que el proceso de compra de los boletos, se configura en una serie de pasos, los cuales van informando en forma oportuna, cuales son los términos y condiciones del pasaje seleccionado, enviándose por correo electrónico al confirmarse la compra un documento denominado "Información de tus pasajes", el cual señala los términos y condiciones del pasaje adquirido, solicitando en definitiva, el rechazo de las acciones, con costas.

En cuanto a la prueba, la querellante y demandante, acompañó la documental que rola en autos a fs. 1 a 23 y a fs. 65 a 70, no objetada, en tanto, la querellada y demandada,



rindió sólo la documental acompañada a fs. 71 a fs. 110, no objetada, probanzas que en su oportunidad y de ser necesario y atingente, serán consignadas.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1°) Que, en estos autos se trata de establecer primeramente la responsabilidad que correspondiere a LATAM AIRLINES GROUP S.A., en supuesta infracción a los artículos 3 letras b) y e), 12 A, 23 y 35 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2°) Que la parte querellante sostiene, que con fecha 12 de Marzo de 2017 compró a la querellada para él y su grupo familiar, unos pasajes a fin de realizar un viaje desde el 02 hasta el 20 de Julio de 2017, y habiéndosele diagnosticado hipotonía severa a uno de los pasajeros, esto es a su hijo Selim Kokaly Jadue, solicitó a la querellada la devolución de los pasajes o el cambio vía excepción médica, no dando esta última lugar a ello, aduciendo que dicha enfermedad, no se encuentra incluida en la política de cambio o devoluciones para excepciones médicas – la que según le señalaron, fue modificada el mismo día que interpuso su reclamo y que no se encuentra a la vista en la página web de la querellada - y que posteriormente, al intentar cambiar los pasajes para fines de Mayo y Junio de 2018, no le fue posible hacerlo, debido a que las opciones de vuelo en dichas fechas no estaban abiertas, por lo que debió optar por devolver los pasajes, debiendo para ello pagar una multa de \$199.200 por pasajero, lo que señala no corresponde, dado que el cambio de las políticas de cambio de las excepciones médicas, fue posterior a la fecha de las adquisición de los pasajes, devolviéndosele los kilómetros y tasas de embarque.
- 3°) Que, la querellada negando haber cometido infracción, reconoce que es efectivo que posee una política de excepción a las condiciones de los pasajes, para devolución o cambio de pasajes por razones médicas y que habiendo el actor solicitado acogerse a ésta, atendido a la enfermedad de su hijo, no acogió su solicitud, sin embargo, refiere que dicha política de excepciones médicas no forma parte del contrato y obedece a una necesidad de considerar las enfermedades de mayor gravedad y ocurrencia, para hacer unilateralmente una excepción a las condiciones libremente acordadas en el contrato de transporte aéreo, siendo excepciones que no está obligada a hacer, y, que en todo caso, para que ésta proceda, se requiere necesariamente que la enfermedad forme parte de la lista de enfermedades incluidas en dicha política de excepción, no estando incluida dentro de éstas la enfermedad diagnosticada al pasajero hijo del actor. Asimismo, reconoce que el actor no pudo cambiar los pasajes a la fecha en que pretendió hacerlo, esto es entre Mayo y Junio de 2018, por no estar abierta la

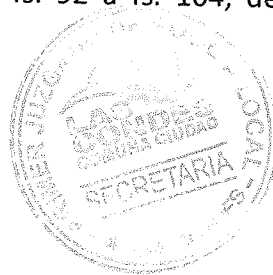
venta de pasajes para dichas fecha, señalando que esto se debe a que por temas logísticos y aeroportuarios, las aerolíneas no pueden disponer de vuelos con demasiada anticipación, además de que las aerolíneas no están obligadas a ofrecer pasajes con un determinada anticipación, dependiendo ello exclusivamente de sus políticas comerciales.

4°) Que, de acuerdo a lo signado en el considerando 2° y 3° precedentes, la controversia se reduce, a si el proveedor estaba obligado o no a acoger la excepción medica solicitada por el consumidor, si debía tener abierta la posibilidad de compra de pasajes en las fechas en que el actor pretendió cambiar los mismos, y si la multa cobrada por la devolución de los pasajes se ajusta o no a derecho.

5°) Que conforme al artículo 1698 del Código Civil, incumbe probar la existencia de las obligaciones o su extinción a quien alegue aquellas o éstas.

6°) Que al respecto, con el instrumento rolante a fs. 71, denominado "Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje", en específico de su numeral 1.1, en el que se indica que el **Billete de Pasaje, es el conjunto de documentos que dan cuenta y hacen fe de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte aéreo** y control de equipaje, y que están comprendidos por todos o algunos de los siguientes documentos: (i) las Condiciones del Contrato de Transporte Aéreo; (ii) las disposiciones contenidas en el documento denominado "Información de su Compra" entregado por la compañía o detalles de la reserva entregados por cualquier agente; (iii) el billete electrónico registrado magnéticamente; (iv) las condiciones específicas aplicables a la tarifa pagada por el pasajero; (v) la Tarjeta de Embarque o Boarding Pass; y (vi) las comunicaciones y las tarifas de contratación que se encuentren registradas ante las autoridades aeronáuticas en los países que lo requieran, **se constata que las condiciones del contrato aéreo son únicamente las que contemplan los documentos que dicho numeral individualiza, y de acuerdo a lo señalado en su numeral 2.8, en lo pertinente, se esclarece que, cualquier cambio de fecha, origen, destino, itinerario del Billete de Pasaje, así como la devolución del valor pagado por el mismo, queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa contratada por el pasajero.**

7°) Que del examen pormenorizado de los antecedentes y de los documentos acompañados por el actor a fs. 4 a fs. 10, se da por establecido: a) Que, con fecha 30 de junio de 2017 y respecto de los pasajes de Cristián kokaly, Carolin Jadue, Cristián Kokaly lob y Emilia Kokaly, se pagó a la querellada un monto de \$199.200.- por la devolución de los respectivos tickets aéreos; b) Que con la instrumental de fs. 11 y siguientes y fs. 92 a fs. 104, denominados



“Información de tu Pasaje”, correspondiente a los pasajes de Selim Kokaly Jadue y los demás pasajeros anteriormente citados, éstos fueron adquiridos con fecha 12 de Marzo de 2017, para viajar ida y vuelta a la ciudad de Miami los días 02 y 20 de Julio de 2017, respectivamente; c) Que en las condiciones de dichos pasajes, según las tarifas pagadas, se señala en el ítem CAMBIOS, que si se realiza un cambio, se aplicará la multa más alta o la condición más restrictiva de los vuelos que se desea cambiar, y que el cambio de fecha se puede realizar en oficinas y Contact Center pagando el cargo respectivo, según las condiciones publicadas en el sitio web, permitiéndose cambios de fecha hasta antes de la hora del vuelo original por una alternativa de igual o menor cantidad de kilómetros a la del premio original emitido, o descontando la diferencia de kilómetros entre el premio original emitido y las nuevas fechas de viaje de la misma cuenta LATAM Pass del premio original; y d) Que luego en el acápite DEVOLUCIONES, se indica que se aplicará la condición más restrictiva de las tarifas adquiridas. En el caso que se solicite la devolución, le descontarán la multa más alta del pasaje, permitiendo devolución hasta antes de la hora del vuelo, pagando un cargo correspondiente, de acuerdo al premio descontado. Por tanto, no cabe duda que no habiéndose discutido por el actor el monto de la multa pagada, sino que la procedencia de la multa en sí, **el Tribunal da por acreditado que los tickets aéreos del caso sub-lite, de acuerdo a las condiciones de las tarifas contratadas, permitían su devolución, previo pago de una multa, y que ésta -no habiéndose discutido el monto - correspondía efectivamente al actor pagar la suma de \$199.200 por pasajero.**

8°) Que, ahora bien, si del instrumentó acompañado por la querellada a fs. 82, denominado Manual único de Procedimientos LATAM, se constata que de acuerdo a éste, LATAM entrega la posibilidad de realizar excepciones a pasajeros que se vean impedidos de viajar debido a una razón médica, de acuerdo a lo razonado en el considerando 6° y 7° precedentes, **debe necesariamente concluirse que éste no es vinculante para el proveedor**, además, de que para que proceda la excepción médica por enfermedad que dicho manual contempla, se debe estar a las condiciones que en él se establece, dentro de las cuales, **se requiere que se trate de una de las enfermedades señaladas en el listado rolante a fs. 86 y siguiente, y no figurando la hipotonía sufrida por el hijo del actor dentro de dicha lista**, no procedía que se acogiera la excepción invocada por el actor. Finalmente, en relación al citado manual, el Tribunal no puede dejar de advertir, que éste contiene ejemplos e instrucciones, tales como “Aplica para Tickets comerciales y LATAM Pass/Fidelidade de venta directa o indirecta, stock



035/045/462/4697544/957 y 692" o "Tickets 035/045/462/469/544 independiente del lugar donde se realice la solicitud y tickets 957/692 fuera de Brasil (ver excepción para PE/BO/AR y viajes hacia/desde USA): listado de razones médicas", que a todas luces dan cuenta, que éste, está dirigido al uso del personal de la querellada y no al consumidor.

9°) Que, en relación a lo argüido por el demandante y que dice referencia con el pretendido cambio de pasajes para una fecha posterior, debe tenerse presente que según el numeral 2.11 del ya citado instrumento de fs. 71, el pasaje es válido por un año desde la fecha de su emisión o hasta la fecha que se indique específicamente para la tarifa adquirida por el pasajero y que transcurrido dicho plazo, o cualquier otro plazo inferior indicado en las condiciones de la tarifa, el Billeto no podrá ser utilizado. Asimismo, de los citados documentos rolantes a fs. 4 a fs. 13 y fs. 92 a fs. 107, consta que la vigencia de los pasajes adquiridos por el referido consumidor, es de 1 año a contar de la fecha de su emisión, circunstancias de las que se desprende que, habiéndose comprado los pasajes con fecha 12 de Marzo de 2017, la vigencia de los mismos era hasta el 12 de Marzo de 2018, siendo improcedente su pretensión de que sean usados después de su vigencia.

10°) Que por último, las partes han suscrito un contrato de transporte aéreo, al que le es plenamente aplicable el artículo 1445 del Código Civil, que dispone que "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales" y a su vez, el artículo 12 de la Ley 19.496, sobre Protección de los derechos de los Consumidores, dispone que **"todo proveedor de bienes y 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 lo que de acuerdo a lo razonado en los considerandos precedentes y en conformidad a la normativa anteriormente citada, no habiéndose acreditado por la parte querellante, que LATAM AIRLINES GROUP S.A. no hubiera respetado el contrato y cometido infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, quedando éstas, en meras afirmaciones de parte, sin sustento probatorio, procede rechazar la querrela que dió origen a estos autos.

11°) Que, asimismo y sin necesidad de adentrarse en el fondo de las pretensiones indemnizatorias, procede rechazar la demanda civil entablada en autos, por ser incompatible con la decisión infraccional.



12°) Que, finalmente, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N°18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, conforme a las normas de la sana crítica.

Por estas consideraciones **Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

EN LO INFRAACCIONAL:

- Que se rechaza la querrela interpuesta en lo principal de fs. 24 y siguientes, por lo consignado en el considerando 10°.

EN LO CIVIL:

- Que se rechaza la acción civil deducida en el primer otrosí de fs. 24 y siguientes, por ser incompatible con lo precedentemente resuelto.

- Que no se condena en costas al actor, por estimar que tuvo motivos plausibles para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.

Causa Rol N° 17.357-8-2017



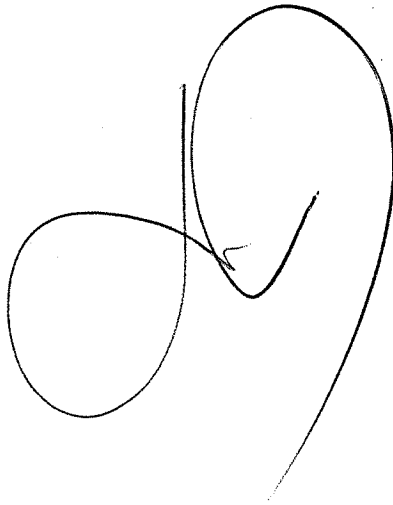
RESOLVIÓ MARÍA ISABEL READI CATAN. JUEZA TITULAR.

AUTORIZA HUGO ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).

Las Condes, 20 de Diciembre de 2017.-

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 116 Y SIGUIENTES DE ESTOS AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

Causa rol N° 17.357-8-2017.-

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long tail stroke.