

fuente inter 1026



Copiapó, cinco de septiembre de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

A fojas uno don **EDUARDO MARIN CABRERA**, Director Regional de Atacama del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, y en su representación, ambos domiciliados en calle CALLE ATACAMA N° 898, de la comuna de COPIAPO, interpuso denuncia infraccional en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada para estos efectos por don **JIMMY ARDILES LOYOLA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Colipí N° 484, oficina H102, de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el Servicio tomó conocimiento de los hechos por el reclamo N° R2016W748183 efectuado por el consumidor don **DIOGENES CAMACHO CORTÉS**, donde relata que realizó la compra de pasajes en el Cyber day a través de la página de LATAM, en el mes de noviembre del año 2014, por el monto de \$145.758.-, mediante su cuenta vista, según consta en las cartolas que acompaña en donde consta que el cargo fue efectuado el día 18/11/2014. Agrega que con posterioridad la compra quedó sin efecto, por cuanto el consumidor no pudo realizar el check-in de su viaje por problemas del proveedor, comprometiéndose la empresa a realizar la devolución del monto pagado. Indica que transcurrió el tiempo y en el mes de noviembre de 2015 se le informa al consumidor que cargo de la tarjeta sería devuelto y se vería reflejado en el siguiente o subsiguiente estado de cuenta, es decir en noviembre o diciembre de dicho año. Señala que al no obtener solución el consumidor interpuso reclamo, al cual la empresa respondió señalando que la anulación de la reserva fue procesada con fecha 18/08/2015, no dando ningún tipo solución al consumidor. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en el artículo 24 de la Ley N° 19.496. Finalmente, designó como abogado patrocinante y le confirió poder a doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, de su mismo domicilio.

A fojas veintidós don **DIOGENES ESTANISLAO CAMACHO CORTÉS**, C.I. N° 9.105.594-5, docente, domiciliado en calle Miraflores N° 885, de ésta ciudad, se hizo parte en la denuncia interpuesta en autos. Agregó que el viaje era con destino a Buenos Aires, no pudiendo realizar el check in del vuelo ya que el boleto no

estaba activo, pese a que el cobro fue efectuado, debiendo adquirir otro boleto por la premura del viaje, debiendo soportar la pérdida de días y el gasto de adquirir nuevos pasajes. Indicó que durante mucho tiempo realizó llamados y visitó las oficinas de LATAM sin obtener solución alguna, señalando el proveedor en noviembre de 2015 que el cargo de la tarjeta sería devuelto durante los meses de noviembre y diciembre, lo que no sucedió. Señala que al efectuar el reclamo en el SERNAC solo le informaron que la reserva había sido anulada, pero no se refirieron en forma alguna a la devolución de su dinero, no recibiendo éste pese a que han transcurrido más de dos años con el problema. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496. Asimismo, demanda civilmente la reparación del daño directo por la suma de \$ 145.758.- (**Ciento cuarenta y cinco mil setecientos cincuenta y ocho pesos**), más la reparación del daño moral por la suma de \$ 6.789.708.- (**Seis millones setecientos ochenta y nueve mil setecientos ocho pesos**), correspondientes a la multiplicación del daño directo por 26 veces, más \$ 3.000.000.- por las molestias sufridas, con costas.

A fojas veintinueve doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, indicó el representante de la empresa denunciada es doña **ANA MARÍA CARREÑO**.

A fojas treinta y uno don **DIóGENES ESTANISLAO CAMACHO CORTÉS**, rectificó su denuncia y demanda.

A fojas veintinueve doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, indicó el representante de la empresa denunciada es doña **MARIELA HANN BERNHARDT**.

A fojas cincuenta y seis consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistió doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratificando su denuncia; don **DIóGENES ESTANISLAO CAMACHO CORTÉS**, ratificando su denuncia y demanda civil; y don **CARLOS ALBERTO MONTALVA PEREZ**, domiciliado en calle Pedro de Valdivia N° 310, departamento N° 1209, de la comuna de Copiapó, en calidad de agente oficioso de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, contestando la denuncias interpuestas en su contra y la demanda civil del consumidor, mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante de la audiencia. Respecto de lo infraccional alegó la prescripción de la acción infraccional, y la falta de legitimación

activa del **SERNAC** para interponer la presente denuncia, excepciones respecto de las cuales el Tribunal confirió traslado, suspendiéndose la audiencia. En cuanto al fondo, señaló la parte denunciada y demandada que los hechos efectivos es que el denunciante efectuó una compra el día 18/11/2014, y recién con fecha 24/06/2015 se comunicó con su representada para solicitar la devolución de la compra. Agregó que en cuanto su representada tomó conocimiento se comunicó con el pasajero para informarle que su solicitud sería sometida a revisión, y con fecha 06/07/2017 se le informó al pasajero que para realizar la anulación y devolución del cargo era necesario que enviara los datos de su cuenta corriente. Agregó que los datos fueron enviados por el pasajero el día siguiente, por lo que su representada activó el procedimiento de devolución, constando en el registro N° 52315 de su representada, que se ordenó al Banco Santander, con fecha 18/08/2015 debitar un total de \$1.298.150.- correspondiente a una serie de transacciones, entre las cuales se encontraba la compra del señor Camacho Cortés. Señala finalmente que se está solicitando en autos la devolución de un valor de una compra, que ya fue realizada por su representada, por lo que no existe deuda alguna de que su parte deba hacerse cargo. En cuanto a los perjuicios demandados, señala que el actor construye su demanda de daño moral sobre la vía de multiplicar el daño directo por la cantidad de meses que no se le habría restituido el pasaje, lo que no resulta sustentable desde la perspectiva del daño directo ni desde la del daño moral. Señala que la acción indemnizatoria debe ser rechazada atendida la prescripción alegada en la contestación, y además porque su parte no ha incurrido en una infracción a sus deberes de cuidado ni ha cometido infracción alguna a las normas de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se rechace la denuncia infraccional y la demanda de indemnización de perjuicios, con costas.

A fojas cincuenta y ocho don **DIóGENES ESTANISLAO CAMACHO CORTÉS**, evacúo los traslados conferidos.

A fojas sesenta doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, evacúo los traslados conferidos.

A fojas sesenta y nueve don **ALBERTO PATRICIO MONTIEL BERNAL**, abogado, domiciliado en calle Pedro de Valdivia N° 310, departamento N° 1209, torre uno, de la comuna de Copiapó, asumió personalmente el patrocinio y poder

f. auto intermedio 129

para representar a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, y delegó poder en el abogado don **CARLOS ALBERTO MONTALVA PEREZ**, ratificando sus actuaciones en autos.

A fojas setenta y uno se dejó la resolución de las excepciones de prescripción y falta de legitimidad activa para definitiva.

A fojas noventa y uno consta la continuación del comparendo de contestación y prueba, al que asistieron don **DIOGENES ESTANISLAO CAMACHO CORTÉS**, ratificando su denuncia y demanda civil; doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, ratificando su denuncia; y don **CARLOS ALBERTO MONTALVA PEREZ**, ratificando su contestación. Asimismo, las partes rindieron prueba documental.

A fojas ciento ocho doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, objetó los documentos acompañados en el comparendo de contestación y prueba por la parte denunciada, en particular el informe histórico de pago de tarjetas, el correo dirigido a Banco Santander, y el monitoreo interno de casos, por tratarse de documentos emitidos por la propia parte que los presenta, siendo instrumentos privados que no hacen plena prueba.

A fojas ciento nueve se confirió traslado respecto de la objeción de documentos, el cual se tuvo por evacuado en rebeldía a fojas 122, quedando los autos para fallo.

CONSIDERANDO

I. EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN DE PRESCRIPCIÓN.-

PRIMERO.- Que don **CARLOS ALBERTO MONTALVA PEREZ** por la parte denunciada y demandada **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, alegó la prescripción de la acción infraccional. En efecto señala que la supuesta infracción habría ocurrido en junio de 2015, al no existir respuesta de su representada, con todo, si no se considera esa fecha, se debe tener presente que la fecha en que fue adquirido el pasaje fue el día 18/11/2014, y que la fecha de la solicitud fue el día 24/06/2015, por lo que se debería entender la fecha de la solicitud como la supuesta negativa de parte su representada en cumplir su obligación. Por lo anterior, producido el hecho infraccional con fecha 24/06/2015, y habiendo sido

interpuesta la demanda con fecha 23/11/2016, y notificada el día 03/02/2017, se puede concluir que la acción está completamente prescrita, lo que ocurre de todas formas si se contabilizara el plazo desde el momento en que ingresó el reclamo al Sernac hasta la fecha de interposición de la demanda.

SEGUNDO.- Que habiéndose conferido traslado a las partes, don **DIOGENES ESTANISLAO CAMACHO CORTÉS** evacuó el traslado conferido e indicó que de los antecedentes que ha acompañado, tanto él como el Sernac, queda claro que no ha existido negativa de la denunciada para dar cumplimiento a su deber de restituirle el dinero, por el contrario, cada vez que la empresa tomaba contacto nunca negó el hecho, siempre le señaló que se regularizaría, por lo que esperó confiando en la palabra de la empresa. Indicó que a la fecha la empresa no ha efectuado la devolución de su dinero, pese a que cada vez que se acercó le señalaron que lo restituirían, por lo que la empresa permanentemente ha incumplido y ha sido negligente con su obligación de restituir el dinero, por lo que la infracción no se agota en la respuesta como pretende el denunciado y demandado civil. Solicita se rechace la excepción opuesta por la parte denunciada, con costas.

TERCERO.- Que doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE** por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, evacuó el traslado conferido e indicó respecto de la prescripción de la acción que resulta evidente de los antecedentes acompañados, que no ha existido una negativa de la denunciada para dar cumplimiento a su deber de restituir los montos recibidos por servicios no prestados, sino que ésta no da cumplimiento a su compromiso reiteradamente, por lo tanto, se denuncia el incumplimiento y negligencia permanente de no realizar la devolución del dinero del consumidor, habiéndose comprometido en múltiples oportunidades. Señaló que la infracción tiene el carácter de permanente, verificándose mes a mes la infracción cuando el consumidor verifica su cartola bancaria y no existe el depósito comprometido.

CUARTO.- Que el Artículo 26 de la Ley N° 19.496 prescribe que:

“Las acciones que persigan la responsabilidad contravencional que se sanciona por la presente ley prescribirán en el plazo de seis meses, contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

Juan Pablo... /135

encontrarse prescrita la acción persecutoria de la responsabilidad infraccional. Sin costas por haber tenido los denunciados y demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, por carta certificada a las partes.

ARCHIVESE, en su oportunidad.

ROL N° 7038 / 2016.-

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Alamiro Andrés Alfaro Zepeda**, Secretario Abogado Titular.

Juan Pablo... /131

El plazo contemplado en el inciso precedente se suspenderá cuando, dentro de éste, el consumidor interponga un reclamo ante el servicio de atención al cliente, el mediador o el Servicio Nacional del Consumidor, según sea el caso. Dicho plazo seguirá corriendo una vez concluida la tramitación del reclamo respectivo.”

QUINTO.- Que de las denuncias de fojas 1 y 22, y del reclamo de fojas 7, aparece que el denunciante adquirió con fecha **18/11/2014** un pasaje mediante el portal de la empresa denunciada. Luego consta a fojas 23 que con fecha **18/08/2015** habría sido efectuada la anulación de la reserva del denunciante, cuestión que la empresa denunciada informa con fecha **25/10/2015** como consta a fojas 10 y 11. Posteriormente, con fecha **16/11/2015** **LATAM** informa al