

TALCA, veintitrés de Octubre de dos mil dieciocho.

Por entrados con esta fecha a mi despacho

VISTOS:

A fojas 25 a 27, don CARLOS MANUEL ZENTENO CASTRO, Cédula Nacional de Identidad Nº 811.320.770-1, domiciliado en villa Paradero 6 ½ Poniente B, Nº 0836, de la ciudad de Talca, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a las normas de la Ley 19.496, en contra de LINEA AEREA LATAM, ignora Rut, representado por don CHRISTIAN ZAROR AIACH, o el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley Nº 19.496, ambos domiciliados en calle 1 Sur Nº 1030, local 4, de la ciudad de Talca; acciones que funda en los siguientes antecedentes:

Señala el actor, en términos generales, que con fecha 06 de Abril de 2017 compró unos pasajes por internet, destino Iquique-Santiago, ida y vuelta, con cargo a su tarjeta de crédito Mastercard, los que fueron cobrados tres veces por LATAM. Al darse cuenta del error, llamó al call center de la empresa, donde le comunicaron que devolverían su dinero en un plazo de 7 a 45 días hábiles, recibiendo un correo electrónico el día 15 de Mayo de 2017, con la información de que la devolución de los ticket 0452152118328 y 0452152117863 había sido procesada con éxito y los pagos se harían efectivos dentro de los próximos 7 días hábiles, lo que no ocurrió.

En derecho, no hace referencia específica a norma alguna de la Ley 19.496.

Civilmente, demandan una indemnización de perjuicios ascendente en total a la suma de \$1.014.408 por concepto de daño emergente y daño moral. Todo ello más intereses, reajustes y las costas de la causa.

**SENTENCIA
EJECUTORIADA**

A fojas 34, consta notificación de las acciones referidas precedentemente.

A fojas 39 a 43, la parte denunciada contesta las acciones dirigidas en su contra.-

A fojas 69 y 70, se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de ambas partes, rindiéndose la prueba documental, y diligencias que rolan en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, la parte querellante no encuadra los hechos narrados en la infracción a norma específica de la ley Nº 19.496.-

SEGUNDO: Que, la parte querellada de autos, en lo principal de la presentación de fojas 39 a 43, contesta la querella infraccional interpuesta en su contra, argumentando, en términos generales que, el Sr. Zenteno Castro habría adquirido el boleto 0452152118328 con la tarjeta de crédito terminada en 6925. Posteriormente, compró el boleto Nº 0452152117863 con la tarjeta de crédito terminada en 4255, pasajes que tienen la misma fecha y ruta, por tanto, no existiría un doble cobro, sin perjuicio de lo cual, se accedió a la devolución dentro del plazo indicado, dando la orden respectiva a Transbank.

Agrega que el valor del ticket Nº 0452152117863 fue abonado a la cuenta del querellante el 18 de Julio de 2017, mientras que el otro ticket, pese a que la orden a Transbank fue dada en conjunto, el abono fue efectuado en Agosto, siendo responsabilidad de ésta el tiempo de la demora.

SENTENCIA
EJECUTORIADA

Hace presente que el proceso de compra de pasajes aéreos a través del sitio web se realiza en diferentes etapas, en las que el consumidor debe incluir los datos de origen, destino, vuelo específico en términos de día y hora, etc. Dicho proceso es individual por cada pasajero, no siendo posible que un mismo pasajero adquiriera en un mismo proceso de compra dos pasajes al mismo destino y en el mismo vuelo. Por ello, resulta evidente que el actor realizó tres procesos de compra diferentes, luego de lo cual solicitó la devolución de 2 de ellos.

Agrega que, conforme a lo anterior, no ha incurrido en ninguna de las infracciones de la Ley Nº 19.496, al contrario, a pesar de que su pasaje no permitía devolución, autorizó que ésta se efectuara a la tarjeta del querellante, informando que este proceso demoraba entre 77 y 45 días hábiles, efectuando finalmente el abono a la cuenta del actor el día 30 de Mayo de 2017.-

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos, la parte querellante rindió prueba documental rolante de fojas 1 a 24 y 44 a 60 de autos.-

CUARTO: Que, a su turno, la parte querellada de autos rindió prueba documental rolante de fojas 61 a 68 de autos.-

QUINTO: Que, de fojas 80 a 85, rola Oficio Nº 585, de 20 de Octubre de 2017, remitido al Tribunal por el Jefe de Gestión a Clientes de Banco Chile, en respuesta a la diligencia solicitada por la parte querellada de autos, en que acompaña estados de cuenta de los meses de Agosto y Septiembre, de la cuenta del querellado de autos, los que registran notas de crédito de Lan.-

SEXTO: Que, efectuado un análisis de los antecedentes del proceso, en conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, es dable consignar lo siguiente:

Consta de los dichos del querellante en su acción, que la misma se funda en el hecho de no haber dado cumplimiento la contraria a la restitución de los dineros comprometidos, correspondiente al reverso de la compra de dos ticket de avión, dentro del plazo pactado.

SENTENCIA
EJECUTORIA

Consta asimismo, de los documentos acompañados por el actor, de fojas 44 a 50, que, sin perjuicio de sus dichos, referentes a un triplicado de cobro por parte de la empresa de transporte querellada, el querellante recibió en su correo electrónico tres confirmaciones de compra diferente, a igual destino y horario, pero con códigos de reserva distintos, mismos que a su vez fueron recibidos en distinto horario, cuestión que hace presumir a este sentenciador que efectivamente el Sr. Zenteno Castro efectuó tres compras distintas, no existiendo un triple cobro arbitrario por parte de la querellada.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, y constando en autos que las partes se encuentran contestes en el sentido de que la querellada accedió a reembolsar el dinero de dos de los tres tickets comprados, la controversia de autos radica en el hecho de si se hizo o no efectiva dicha devolución.

Conforme a lo antes expuesto, consta en autos de los documentos de fojas 61 a 64, que LAN. COM efectuó mediante Transbank el reintegro de los valores pagados por el actor por los tickets N° 0452152118328 y N° 0452152117863, los que se hicieron efectivos en la correspondiente tarjeta de crédito los días 18 de Julio de 2017 y 31 de Agosto del mismo año, conforme consta de los estados de cuenta remitidos al Tribunal por el Banco Chile, de fojas 80 a 85.

En este orden de ideas, analizada la prueba documental rendida por ambas partes, este sentenciador ha logrado formarse la plena convicción de que la querellada de autos - sin pesar sobre ella obligación de reembolso- ha dado cumplimiento a lo pactado, en tiempo y forma, no existiendo en autos infracción alguna a las normas de la Ley N° 19.496, por lo que necesariamente ha de rechazarse la querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 25 a 27 de autos.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA

B) EN CUANTO A LO CIVIL:

SEPTIMO: Que, en el primer otrosí de la presentación de fojas 25 a 27, don CARLOS MANUEL ZENTENO CASTRO, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de LINEA AEREA LATAM, ignora Rut, representado por don CHRISTIAN ZAROR AIACH, o el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley Nº 19.496, a objeto de que sea condenada a pagarle la suma de \$264.408 (doscientos sesenta y cuatro mil cuatrocientos ocho pesos), por concepto de daño emergente, más la suma de \$750.000 (setecientos cincuenta mil pesos) por concepto de daño moral, o la suma que el Tribunal determine en justicia y equidad, más intereses, reajustes y las costas de la causa.-

OCTAVO: Que habiendo sido rechazada la denuncia infraccional interpuesta en autos, necesariamente ha de rechazarse asimismo la acción civil deducida por el actor, por no constar la relación de causalidad necesaria entre la contravención y los daños.-

Por estas consideraciones, y conforme a lo prescrito en las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; de la Ley 18.287, sobre procedimientos antes los Juzgados de Policía Local; y de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local;

SE DECLARA:

1.- Que SE RECHAZAN en todas sus partes la querrella infraccional y demanda civil deducidas por don CARLOS MANUEL ZENTENO CASTRO, en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 22 a 27 de autos.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA

2.- Que **NO SE CONDENA** a la parte querellante y demandante civil **AL PAGO DE LAS COSTAS** de la causa, por estimar el Tribunal que ha tenido motivos plausibles para litigar.-

REGISTRESE, NOTIFIQUESE, por CARTA CERTIFICADA, en conformidad al artículo 18 de la Ley Nº 18.287, y en su oportunidad, ARCHÍVESE CAUSA ROL Nº 2849-17/CBG.

Resolvió el Sr. **DEMETRIO BADER ZACARIAS**, Juez Letrado Titular. Autorizó el Sr. **PABLO PEREZ ROJAS**, Secretario Letrado Titular.-

SENTENCIA
EJECUTORIADA

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL
1 PONIENTE Nº 1133
TALCA

Talca, veintinueve de Noviembre de dos mil dieciocho.

CERTIFICO:

Que la copia de la sentencia definitiva que rola desde fojas 105 a 107 vta. Corresponde a la causa Rol Nº **2849-2017/CBG**, **SE ENCUENTRA EJECUTORIADA**, y cuya copia es fiel de su original.

PABLO PEREZ ROJAS
SECRETARIO LETRADO TITULAR

