TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL.

Temuco, dieciséis de junio del año dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

1.- Que, se ha incoado causa rol 132.426-L a partir de la querella de fs. 1 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por el Abogado Gonzalo Meza Osses, con domicilio en Antonio Varas 854, oficina 1001, Temuco, en representación de don **HECTOR LUCIO GARCIA SANDOVAL** c.n.i. 6.528.554-1 y de doña **MARIA ISMENIA RISCO VALENZUELA**, c.n.i. 9.783.596-9, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, en adelante LAN , a través de su operador turístico LATAM TRAVEL, representado por doña Yacqueline Schuitemaker , Gerente Zonal, ambos con domicilio en calle Bulnes N° 687 de Temuco.

2.- Que, la parte querellante señala que con fecha 17 de noviembre 2015 su representado Héctor García Sandoval, adquirió en las Oficinas de **LATAM AIRLINES GROUP S.A** , un programa turístico con destino a Aruba como regalo de Navidad para su cónyuge , en la suma de $ 2.636.807, el origen del viaje era Santiago y el destino Aruba , el paquete incluía pasajes, aéreos, traslados y estadía en el Hotel RIU PALACE ANTILLAS, servicio todo incluido y categoría lujo y se realizaría entre el 17 de mayo 2016 hasta el día 25 del mismo mes. Después del algunas horas de retraso en el vuelo llegan a Aruba y en los momentos en que realizaban el check in en el Hotel les informan que no había espacio en el Hotel contratado y que tenían una reserva en otro cercano, por lo que fueron trasladados hasta el Hotel Occidental , muy diferente a la categoría del RIU , en lo que se refiere a comidas wifi libre y durante su estadía no hicieron en el aseo de las habitación y que pese a que el RIU había realizado la reserva igual le cobraron una garantía de $ 100. Refieren que los hechos descritos configuran la infracción al Art. 12 de la Ley N° 19.496, disposición legal que transcriben; expresan que la querellada trasgredió claramente su obligación al trasladarlos en avión casi seis horas más tarde del horario en que se contrató el servicio, no dando cumplimiento oportuno a ninguno de los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se convino y ofreció la prestación del servicio, demostrando falta de eficiencia y profesionalidad, evidenciando su clara negligencia en su prestación, infracciones que la ley N° 19.496 sanciona. Piden que, conforme a lo expuesto y lo dispuesto en los Arts. 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, se tenga por interpuesta querella infraccional, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley 19496, con costas.

3.- Que, consta a fs 14 que se efectuaron las notificaciones.

4.- Que, a fs. 15 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de los abogados de ambas partes. El abogado de la parte querellante ratifica la querella que se encuentra contenida de fs. 1 a 7, en todas sus

con costas. El abogado de la parte querellada contesta mediante minuta escrita que se tiene como parte integrante de la audiencia

5.- Que, la parte querellada al contestar interpone excepción de **falta de legitimidad pasiva de LAN,** ya que los actores la han demandado atribuyéndole a LAN responsabilidad en los ahechos materia de autos, sin aclarar porque razón demandan a una línea aérea cuando se esta frente a un problema con un paquete turístico terrestre, el que no fue comercializado por LAN ni se trata de servicios prestados por esta. Expresa que el giro de su representada no incluye ni las prestaciones de servicios de transportes terrestres o de turismo, sino que exclusivamente el de transporte aéreo y que como parte de un servicio complementario e integrador de los servicios turísticos, efectivamente existe una empresa relacionada con LAN, denominada LAN Tours a través de la cual se ofrecen a sus clientes diferentes servicios turísticos que complementan los servicios de transporte aéreo , se trata se servicios diferentes y ofrecidos por una empresa distinta de LAN. Se refiere más adelante a la diferencia que existe entre ambas empresas ya que la venta de un paquete turístico no guarda relación con los eventuales servicios de transporte aéreo que la integran. y que la responsabilidad de la línea aérea queda agotada a los servicios de transporte aéreos pero que ésta no alcanza a otros servicios vendidos por una agencia de viajes u operador turísticos, y que no se puede hacer responsable a la línea aérea del problema con el Hotel contratado. Analiza más adelante cuales fueron los servicios contratados por la parte querellante, del análisis de los hechos expuestos necesariamente lleva a la conclusión que se está frente a lo menos a dos tipos diferentes de servicios contratados: a) servicio aéreo Chile –Aruba contratado con su representada y en razón del cual su representada se obligó a transportar a los actores a la ciudad de Aruba.; b) paquete turístico el actor adquirió igualmente un paquete turístico terrestre que incluía a los menos los traslados terrestres, alojamiento en el Hotel Riu Palace Antillas con todo servicio incluido. Sostiene que ninguna de las infracciones denunciada en autos corresponde a servicios de su representada y que las denuncias deben dirigirse en contra de quién ha cometido la infracción legal que se imputa y no contra un tercero ajeno.

6.- Que, el Tribunal a objeto de determinar la procedencia o no de la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por el denunciado contravencional, tiene presente el art. 1° de la Ley N° 19.496 que establece: "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 es estas materias"; la misma disposición en su N° 1 define el concepto de consumidor, señalando que se entenderá por "Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores lo que de acuerdo al número siguiente deben entenderse como proveedores". En su N° 2 define el concepto de proveedor, señalando que 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 lo que se cobre precio o tarifa".

7.- Que, en el caso de autos a juicio de esta sentenciadora los actores efectuaron todas las operaciones necesarias para la concreción de su viaje a Aruba con la empresa Lantam Airlines, así se desprenden del documento rolante a fs 12, que fue emitido por Latam y contempla estadía en el Hotel RIU PALACE ANTILLAS , para dos personas en el tipo de habitación Junior Suite Vista al Jardín . En todo momento el consumidor contrato con la parte querellada, sin tener porque conocer que los servicios terrestres eran prestados por una empresa relacionada. Quién siempre fue la contraparte de los actores es la querellada de autos por lo que posee la calidad jurídica de legitimidad pasiva. El Tribunal tiene además presente lo prescrito en el art 43 de la Ley 19496, disposición que estipula " el proveedor que actué 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 proveedor de los servicios o terceros que resulten responsables". En estos autos quién tiene la calidad de proveedor es LATAM AIRLINES y quiénes detentan la calidad de consumidores son los actores en esta causa.

8.- Que, así las cosas la excepción de falta de legitimidad pasiva interpuesta por el Abogado de la parte querellada será rechazada.

9.- Que, el Abogado de la parte querellada, al contestar se refiere a los incumplimientos legales imputados a su representada, esto es los arts 12, 23 y 24 de la Ley 19496. En relación al art 12 manifiesta que los servicios aéreos fueron prestados en la forma y oportunidad como había sido contratado y que respecto de los servicios turísticos Lan Tours cumplió con la obligación de contratarlos y confirmarlo y que el Hotel se hizo cargo del problema enviando a los actores a un Hotel del todo similar y en la misma zona por dos días , siendo posteriormente trasladados al Hotel RIU . En cuanto a la imputación que se le hace a su representada del art 23 expresa que la denunciante deberá acreditar el actuar negligente de su representada. Solicita el rechazo dela querella, con costas.

10.- Que, la parte querellante en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental ratificando los documentos presentados en la querella y demanda y acompaña en la audiencia los siguientes documentos, con citación: 1) copia de página www.lan.com 2) documentos obtenido de la página web www.lan.com , denominado condiciones del contrato, 3) copia obtenida de la página www.despegar.com ; 4)informe psicológico emitido por Leopoldo Morandé de fecha 15 diciembre 2016, con citación; 5.- informe emitido por la doctora Evelyn Sepúlveda Martínez, en diciembre 2016, con citación. Documentos todos que no fueron objetados por la querellada. Acto seguido rinde prueba testimonial compareciendo a estrados doña María Carolina García Risco, c.n.i. 10.676.502-2

quien debidamente individualizada y juramentada declara: que los actores son su padres , por lo que conoce los problemas que tuvieron con el viaje que su padre compro como regalo de navidad para su madre , la compra las hizo en la oficinas de LAN , en el evento ciberday y tomo la precaución de contratar un hotel de lujo expresa que via whatsup se informe que había problemas en el viaje , luego supo que no tenían reserva en el Hotel contratado y que los llevaron a otro de inferior categoría. Sabe asimismo que su padre intentó comunicarse con la ejecutiva de LAN pero ella no pudo hacer nada. Agrega que cunado los llevaron a otro Hotel tuvieron que pagar una garantía de U$ 100 y que gracias a los reclamos de su madre pudieron volver por unos días al Hotel RIU, que era el contratado. Al ser repreguntada señala a fs 18 que se demandó al grupo LAN ya que su padre compró el paquete en dichas oficinas y el operador turístico de LAN es LATAM travel y que el servicio se prestó de manera parcial. A fs 19 presta declaración en calidad de testigo de la parte querellante doña Fiorella Roagna Salinas, c.n.i 15.318.163-2, la que examinada legalmente expresa saber que sus suegros interpusieron una demanda contra LAN por incumplimiento de servicios. Compraron un paquete turístico en LAN, en un hotel de categoría de lujo 5 estrellas y servicio Premium, cuando llegaron a Aruba y al hotel no había disponibilidad para ellos. Los reubicaron en otro de bastante menor categoría, ellos le contaban la situación y les mandaban fotos. Agrega que la experiencia fue muy agotadora y que su suegro llegó con ataques de angustia, la experiencia llegó a ser mala.

11.- Que la parte querellada rinde prueba documental acompañando, con citación copia reserva booking en Hotel RIU done consta la fecha y hora de entrada al hotel RIU Palace Antillas, el día miércoles 18 de agosto 2016; copia de la carta de reclamo de fecha 17 de junio 2016 dirigida a LAN TOUR; copia de bono estancia gratuita emitida por el Hotel RIU al actor, copia de confirmación de reserva y cotización del actor en el Hotel RIU Palace Saint Martin. No rinde prueba testimonial

12.- Que, resulta ser un hecho cierto, no controvertido y establecido en la causa, que los querellantes adquirieron un paquete turístico en las oficinas de LAN, este consistía en el traslado aéreo hasta la ciudad de Aruba y estadía en el Hotel RIU Palace Antillas. Cuando los actores llegan al Hotel ya mencionado constatan que no había disponibilidad de habitaciones para ellos, por lo que fueron reubicados en otro Hotel de inferior categoría y que sólo después de unos días fueron trasladados al Hotel que había contratado en las oficinas de la querellada.

13.- Que, así las cosas es necesario revisar la legislación vigente en la materia a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art 1. Señala la norma ya citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son 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 prestaciones de servicios o consumidores , por las que se cobre precio o tarifa. Tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra b) se refiere a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos; la letra d) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. El Art. 12 de la ley N° 19.496 que dispone que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiera ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. Por su parte el art 23 de la Ley 19496 establece como infracción del proveedor , el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio , actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad ,peso o medida del respectivo bien o servicio.

14.- Que, los antecedentes allegados a los autos, han sido analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, por lo que esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción en orden a que ha existido por parte de la querellada infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496, la querella será acogida.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

15.- Que, a fs 4 y siguientes los actores en lo infraccional deducen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A** , representada conforme a lo prescrito en el art 50 c inc tercero y 50D de la ley 19496 por doña Jacqueline Schuitemaker , gerente zonal ambos domiciliado en calle Bulnes 687, Temuco. Fundan su accionar en hechos de la querella, que da por expresamente reproducidos. Expresa que corresponde se condena a la demandada a resarcir el perjuicio moral que ha provocado, el cual se traduce en la afectación de la integridad síquica y psicológica de sus representados, a consecuencia de los hechos relatados, los que vivieron situaciones de dolor y angustia que deben ser indemnizados. Accionan demandando por este concepto la suma de $ 3.000.000, o la que el Tribunal fije prudencialmente, más reajustes, intereses y costas.

16.- Que, en estos autos se ha determinado la responsabilidad infraccional de la querellada por lo que conforme a ordenamiento jurídico debe responder por los daños ocasionados producto de su accionar infraccional.

17.- Que, en lo referido al daño moral, esta sentenciadora considera que este tiene su fundamento en la naturaleza afectiva del ser humano, el que se produce toda vez que una persona sufra un menoscabo, ya sea de tipo físico o psíquico, a raíz o como consecuencia de la ocurrencia de un hecho externo, ajeno a su voluntad, que le provoca angustias, molestias y preocupaciones. El Tribunal es de

opinión que efectivamente se les causó a los actores un daño moral; bajo tal convicción fijara prudencialmente el monto de la indemnización demandada en la suma de $ 2.000.000.

18.- Que, el acta de la audiencia de comparendo rolante a fs 15 señala que la querella presenta excepción de prescripción de la acción y que atendida la naturaleza perentoria de la excepción de prescripción el Tribunal la resolverá en definitiva.

19.- Que, del estudio del cúmulo de antecedentes allegados a estos autos y muy en especial de las alegaciones efectuadas por la querellada y demandada en su contestación de la querella y demanda rolante a fs 21 y siguientes no existe ningún acápite en el que se deduzca la excepción que se hace mención a fs 15, por lo que el Tribunal no entrará a pronunciarse sobre la anunciada excepción de prescripción de la acción.

Y VISTOS: Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley Nº 15.231; Arts. 1, 2, 3, 12, 23, 24, 50 letras A y B , y demás pertinentes de la Ley Nº 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley Nº 18.287 se declara: **1.- Que, se rechaza la excepción de falta de legitimidad pasiva** interpuesta por la querellada conforme a lo expresado en los considerandos séptimo y octavo de esta sentencia. **2.-** Que, **se acoge** con costas, la querella infraccional interpuesta en estos autos, en contra del proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, condenándosele a pagar una multa de 30 UTM de beneficio fiscal, dentro del quinto día de ejecutoriado este fallo, conforme a lo señalado en los considerandos décimo cuarto de esta sentencia. **3.-** Si la parte condenada retardare el pago de la multa impuesta, aplíquese respecto de su representante legal lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287. **4.-** Que, **se acoge** con costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A,** condenándosele a pagar a los actores la suma total de $ 2.000.000 por concepto de daño moral según lo expresado en el considerando décimo séptimo de este fallo. **5.-** Que, las sumas ordenadas pagar precedentemente deberán reajustarse en la misma proporción en que varié el índice de precios al consumidor, desde la notificación de la demanda y el mes anterior al pago efectivo, más los intereses para operaciones reajustable en dinero, desde la fecha en que el fallo quede ejecutoriado.

Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art 58 bis de la Ley Nº 19.496.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 132.426-L

PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO

TEMUCO A 23 DE Junio DE 2017
SIENDO LAS 12:00 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DON Carolina Sagredo
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y FIRMA
DI COPIA

TEMUCO A 4 DE Julio DE 2017
SIENDO LAS 11:00 HORAS, NOTIFIQUE PERSONALMENTE EN
SECRETARIA A DON Gustavo Nova Ojeda
RESOLUCION QUE ANTECEDE Y FIRMA
DI COPIA

CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 132.426-L,** se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, ocho de junio de dos mil dieciocho.

MAURICIO PEZO SANDOVAL

Secretario Ad-Hoc