

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

Causa Rol N° 27.396-7-2017

LAS CONDES, veinticinco de junio de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

A fs. 6 y siguientes (rectificada a fs. 13, 14 y 16) doña **Grace Elizabeth Villagra Acevedo**, C.I. N° 8.630.544-5, domiciliada en calle Félix de Amesti N° 963, departamento N° 135, comuna de Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicio, por infracción a los artículos 3 letra e) de la Ley 19.496 en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representado por Juan Carlos Mencio, domiciliado en Avda. Américo Vespucio N° 901, comuna de Renca, para que sea condenada a pagar la suma de \$468.252 y US600 dólares por daño emergente y \$936.504 más US1.800 dólares por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción y rectificaciones que fueron notificadas a fs. 18 de autos.**

Funda sus acciones señalando que el día 30 de diciembre de 2016 procedió a contratar en la empresa denunciada tres pasajes aéreos para ella y sus padres en categoría Business Class, Premium Economy-P, para los días 25 de septiembre de 2017 con destino a Río de Janeiro, Brasil, y de regreso a Santiago de Chile, para el día 11 de octubre de 2017, pagando por ello la suma de \$702.378, y utilizando, además, US 900 dólares que tenían acumulados en su cuenta Lan Pass, por ser clientes frecuentes. Sin embargo, por motivos absolutamente ajenos a su voluntad, su padre fue diagnosticado con una insuficiencia cardíaca severa y su madre con una trombosis venosa en ambas piernas, motivo por el cual no estaban en condiciones de viajar al extranjero. Que, ello fue informado al proveedor, solicitando la anulación de los dos tercios del valor que no fueron ocupados, es decir la suma de \$468.252, más US 600 dólares, procediendo en este caso el derecho a retracto, por una causa totalmente justificada. Situación que la

denunciada hizo caso omiso no procediendo a la devolución de los servicios no utilizados. Agrega que ello fue puesto en conocimiento ante el Sernac, sin obtener respuesta favorable. Por último añade que intentó cambiar uno de los pasajes para viajar con otro familiar, lo que no fue posible, atendido a que pretendían cobrarle multas, las cuales ascendían al valor de un pasaje nuevo, lo cual desechó de plano.

A fs. 84 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de los apoderados de las partes, oportunidad en la que se contestan las acciones deducidas; rindiéndose la documental que rola en autos.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En lo Infraccional:**

**Primero:** Que, la querellante Grace Elizabeth Villagra Acevedo fundamenta su acción en que la parte de Latam Airlines Group S.A., habría incurrido en infracción al artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al negarse a devolver lo pagado, por los dos pasajes comprados en categoría Business Class, Premium Economy-P ida y vuelta con destino a Río de Janeiro a nombre de sus padres, toda vez que previo al viaje ambos fueron diagnosticados con problemas de salud que les impedían viajar al extranjero (su padre con una insuficiencia cardíaca severa y su madre con una trombosis venosa en ambas piernas).

**Segundo:** Que, al respecto la denunciada Latam Airlines Group S.A. al contestar las acciones deducidas en su contra a fs. 26 y ss señala que, la denuncia debe ser rechazada por cuanto no se ha vulnerado de manera alguna la Ley del Consumidor. Ello atendido a que los 3 pasajes adquiridos por la actora admitían cambios antes y después de la fecha, previo pago de una tarifa de US 50 pero no admitían devoluciones. Explican que en el proceso de venta por internet de los ticket aéreos se ofrecen distintos pasajes, y el consumidor escoge aquél que se ajusta más a sus requerimientos de conformidad con las “clases tarifarias” elegidas. Por ejemplo, la tarifa “Base” no admite cambios ni devoluciones; la tarifa “Access”

permite cambios previo pago de una multa de US\$75 , y la tarifa "Premium Business" permite cambios y devoluciones sin costos. En consecuencia, la actora fue informada previamente de las condiciones y restricciones asociadas a la tarifa pagada.

**Tercero:** Que, son hechos sustanciales, pertinentes y no controvertidos, en autos, los siguientes: **1)** Que, doña Grace Elizabeth Villagra Acevedo, compró para ella y sus padres a través de la empresa denunciada, tres pasajes ida y vuelta con destino a Río de Janeiro en categoría Business Class Premium Economy, por los cuales pagó la cantidad de \$702.378, y además utilizó US 900 dólares que los pasajeros tenían acumulados en sus cuentas Lan Pass; **2)** Que, previo a viajar, se enteró que por razones médicas y de salud ninguno de sus padres estaba en condiciones de viajar al extranjero; **3)** Que, ante ello solicitó a Latam el reembolso de los 2/3 de los pasajes comprados, a lo que no accedieron. En consecuencia la denunciante solicita a Latam Airlines Group S.A. que le reembolse lo pagado por concepto de los dos pasajes comprados a nombre de sus padres que no iban a ser utilizados por motivos de salud.

**Cuarto:** Que, a fin de acreditar sus dichos, las partes demandantes acompañaron la prueba documental que rola de fs. 1 a 5, ambas inclusive; **documentos no objetados por la contraria.**

En tanto la parte de Latam Airlines Group S.A., rindió la documental que rola de fs. 38 a 83 de autos, ambas inclusive; **documentos no objetados por la contraria.**

**Quinto:** Que, a fin de determinar si correspondía la devolución del monto de los dos pasajes comprados a nombre de los padres de la actora, debemos analizar la categoría de los pasajes adquiridos.

**Sexto:** Que, del análisis de las condiciones de los pasajes comprados por la actora, que rolan en los documentos de fs. 46 y ss, no objetados por la querellante, aparece que la tarifa PEERL58B, comprada para la cabina Premium Economy-P, a nombre de Grace Villagra y Luis Villagra, no se aplica el derecho a retracto, se permiten cambios de fecha/vuelo antes o el mismo día del vuelo con un cargo de US\$50 y no permite devoluciones.

**Séptimo:** Que, teniendo presente que es un hecho de la causa que habiendo comprando los pasajes el día 30 de diciembre de 2016 y que a sólo un mes de iniciar el vuelo, los padres de la actora fueron diagnosticados con problemas médicos que les impedía viajar al extranjero, y considerando que las condiciones de la tarifa de los pasajes adquiridos, las cuales son informadas al consumidor al momento de realizar la compra, no permitían devoluciones, esta sentenciadora no advierte que en el rechazo de la devolución del dinero de los pasajes se hubiere incurrido en una conducta de incumplimiento de lo pactado, por lo que no existe mérito para acoger la querrela de fs. 6 y siguientes (rectificada a fs. 13,14 y 16).

**b) En el aspecto civil:**

**Octavo:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción, por parte de Latam, Airlines Group S.A., no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 6 y siguientes de autos (rectificada a fs. 13,14 y 16).

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 8, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículo 1689 del Código Civil, y artículos de la ley N° 19.496, **se declara:**

Que, **se rechaza** la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas a fs. 6 y siguientes (rectificada a fs. 13, 14 y 16), en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, sin costas por haber tenido motivo plausible para litigar.

**NOTIFIQUESE** por carta certificada.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

*Cecilia Villarroel Bravo*  
**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

