



CIENTO CUARENTA Y TRES 143

Rol N° 5316-2018/JVJ

Talca, veintiocho de agosto de dos mil dieciocho.

VISTO:

A fojas 61 y siguientes don **FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO**, abogado, domiciliado en calle 14 Norte N° 4990 de la ciudad de Talca, dedujo querrela infraccional y demanda civil en contra del proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representado por su gerente general don **JUAN CARLOS MENCIO**, Cédula Nacional de Identidad N° 24.725.433-1, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, ambos domiciliados en Américo Vespucio Sur N° 901, Comuna de Renca, Región Metropolitana.

En cuanto a la querrela, la actora argumentó que la denunciada incurrió en infracción a la Ley N° 19.496, específicamente a sus artículos 12, 13 y 23, solicitando al Tribunal "condenar a la contraria al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas".

En lo fáctico expuso: "Compré el 5 de septiembre de 2017 a la empresa demandada 10 pasajes de ida y vuelta, plasmadas en 2 reservas distintas, una que comprendía 3 pasajes de tramo Santiago Arica - Santiago, y otra que comprendía 7 pasajes del mismo tramo, todos los vuelos de ida con fecha 24 de octubre de 2017 a las 19:45 horas, en el Vuelo N° 386, y, de regreso el día 29 de octubre de 2017 a las 11:11 horas en el Vuelo N° 385. Bajo las reservas LUKUPT y reserva LZBLRG.

Estos pasajes fueron comprados mediante mi tarjeta de crédito personal del Banco Estado, para 10 pasajeros distintos.

- 1.- Reserva LUKUPT, pasajeros: Fabián Gutiérrez, Christian Collao, Isabel Ávila, Iván Carrasco, Bélgica González, Gino Herrera, Oscar Martínez.
- 2.- Reserva LZBLRG, pasajeros: Paula Acevedo, Pedro Ahumada, Nelly Vergara"

Agregó que el 11 de octubre de 2017 se comunicó al Call Center de la empresa LATAM, donde consultó si sus pasajes permitían cambios o devolución, a lo cual le respondieron que permitían devolución y que para ello debía genera la solicitud por medio de la plataforma de la empresa. Explica que, solicitó - vía telefónica- la devolución de los pasajes y que en esa instancia una funcionaria le señaló que tomarían contacto con él, generando dos números de caso (N° 7458840 y N° 7458891). Añade que, con la misma fecha, recepcionó 2 correos electrónicos de remitente [support@casounico.zendesk.com](mailto:support@casounico.zendesk.com), uno correspondiente al número de caso 7458840 y el otro sin indicación de número de caso, donde le solicitaron poder simple de cada pasajero que le autorice la devolución y copia de cédula de identidad del tercero que solicitaba la devolución. Refirió que el 20 de octubre de 2017, después de confeccionar los poderes y reunir firmas y cédulas de identidad de todos los pasajeros involucrados, dio respuesta mediante 2 correos dirigidos al referido remitente, acompañando los documentos requeridos, quedando en espera de la devolución de valor de los pasajes.

El actor prosiguió su exposición fáctica exponiendo:

"Con fecha 27 de octubre de 2017, recibí un correo desde el remitente [support@casounico.zendesk.com](mailto:support@casounico.zendesk.com), a nombre de Erika Olguín, donde se me indica que para la devolución de las tasas de embarque de los pasajes, debía adjuntar 'la cédula de identidad del tercero (Francisco), que solicita la devolución'. Esta vez el correo solo se refiere a las tasas de embarque, y, no al valor pagado por concepto de pasajes, además, hace referencia al caso

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T

La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

1

TALCA, de de



CIENTO CUARENTA Y CUATRO 144

7458891, pero une ambas reservas al mencionarlas, LUKUPT y LZBLRG. Me llama la atención, en ese momento, que la empresa me venga en aclarar que el tercero soy yo, cuando yo fui quien pagó los pasajes, quién contrató con ellos el servicio, lo que así lo registré al momento de la compra que efectué, vía Internet. Finalmente me llama la atención, que la funcionaria me pida disculpas por no dar respuesta dentro de los plazos establecidos.

El 30 de octubre remito mediante correo electrónico copia de mi cédula de identidad, debidamente escaneada, para devolución de tasas de embarque, de acuerdo a lo solicitado.

El 7 de noviembre de 2017, recibo correo electrónico del remitente [support@casounico.zendesk.com](mailto:support@casounico.zendesk.com), a nombre de Ana María Rodríguez Bedoya, donde se me indica que bajo las regulaciones de la tarifa que pagué no es posible la devolución de mi ticket 045-2157150306, bajo penalidad. Esto porque consideran que la fecha de mi solicitud de mi devolución es cuando completé los documentos requeridos, esto es, cuando se me solicitó la copia de mi cédula de identidad. Considerar que no solicité la devolución sino hasta que recepcionaran este último documento, además de ser una condición abusiva y carente de sentido, es del caso, que este documento solo me fue requerido como indica su correo de 27 de octubre solo para la devolución de tasas de embarque, y con respuesta fuera de plazo, donde inclusive me piden disculpas, es decir, cuando el vuelo ya había sido efectuado, por lo que era imposible cumplir con las condiciones exigidas unilateral y abusivamente por la empresa para la devolución del monto pagado por los pasajes respectivos, que no fueron utilizados.

Me comuniqué al call center nuevamente para reclamar de esta resolución, prácticamente se quedaron con mi dinero, sin haber prestado servicio alguno. Contestando dicho reclamo mediante correo electrónico de fecha 8 de noviembre de 2017, donde reitera la misma respuesta, agregan que de la reserva no coinciden los datos de los pasajeros, lo cual es falso, adjunto el detalle de los correos enviados, y, de los 10 pasajes de las 2 reservas, los cuales revisé uno a uno, y no existe discrepancia alguna".

Seguidamente añadió que el 27 de noviembre de 2017, en base a los fundamentos precedentemente expuestos, presentó reclamo ante el Servicio Nacional del consumidor, solicitando la devolución de los pasajes, recibiendo respuesta favorable de la querellada y demandada de autos, quien, con fecha 13 de diciembre contestó el reclamo en los siguientes términos: "Sobre el particular, según el análisis realizado podemos informar que realizaremos la devolución de los 10 boletos no utilizados, aplicando la multa de \$30.000 por cada pasaje, conforme a la regulación de la tarifa adquirida. Para proceder con esta transferencia bancaria, solicitamos al señor Soto enviarnos sus datos bancarios, completando un nuevo formulario aquí, haciendo referencia a este número de caso 7983757".

El querellante comentó que el 15 de diciembre de 2017, conforme a lo requerido por la empresa, envió sus datos bancarios a LATAM, creando estos el caso N° 8196307 y que el 24 de enero de 2018 recibió respuesta de la querellada y demandada, quien le habría manifestado lo siguiente:

"Junto con saludarlo, me dirijo a usted para informar que la devolución de los 10 boletos no utilizados, aplicando la devolución de \$30.000 (treinta mil pesos) por boleto, ya se encuentra en proceso. Esta gestión puede demorar máximo 45 días hábiles y dicho monto será devuelto a la misma forma de pago utilizada en la compra".

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T.  
La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2018

2

TALCA, de de



CIENTO CUARENTA Y CINCO 145

El querellante sostuvo que transcurrido el plazo de 45 días hábiles la empresa no cumplió con la devolución del dinero, por lo que se comunicó al Call Center de Latam, donde le informaron que su caso había sido rechazado, aparentemente por un error que, según relata el actor de autos, no le supieron explicar, aclarando desde Latam que ingresarían nuevamente el caso y que se comunicarían con él, cuestión que –según indica- no sucedió.

El actor dice haber ingresado un segundo reclamo a SERNAC con fecha 26 de abril de 2018 el que fue respondido por la querellada de autos de la siguiente forma: "Sobre el particular, según el análisis realizado podemos señalar que hemos ingresado nuevamente la solicitud de devolución de los 10 pasajes, bajo los códigos de reserva LZBLRG y LUKUPT. Esta devolución demorará máximo 45 días hábiles, o sea a pagar el 09 de julio del presente año".

Finalizó el relato de los hechos, exponiendo que a la fecha de presentación de sus acciones, LATAM no había cumplido con el pago de las sumas adeudadas por concepto de devolución de pasajes.

En cuanto al derecho refirió que, conforme a los hechos relatados, se infringieron los artículos 12, 13 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En cuanto a la demanda civil, el demandante aludió a los hechos narrados en la querella infraccional dándolos por íntegramente reproducidos. Seguidamente, desglosó la avaluación de los perjuicios sufridos según el detalle siguiente:

**DAÑO EMERGENTE: \$1.493.120.-** correspondiente al precio de los pasajes aéreos comprados pagados a costo del demandante con cargo a su Tarjeta de Crédito Masterd Card del Banco ITAU "por la suma de \$1.045.084 pesos por la reserva LUKUPT, y la suma de \$447.936 pesos por la reserva LZBLRG".

**DAÑO MORAL: \$10.000.000** "La angustia, el menoscabo emocional, que he sufrido por la dilación injustificada de la empresa demandada, por más de 5 meses, que ha dilatado la devolución del pago de pasajes".

**Total demandado: \$11.493.120.- (once millones cuatrocientos noventa y tres mil ciento veinte pesos),** o la suma que el Tribunal determine conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

En cuanto a los fundamentos de derecho de la demanda, el actor invocó los artículos 3 letra e) y 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496 y se remitió además a las normas invocadas en la querella infraccional.

A fojas 132 y siguientes se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de la parte querellante infraccional y demandante civil don FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO, y de la parte querellada infraccional y demandada civil, LATAM AIRLINES GROUP S.A. representada por la abogada doña ANA MACHUCA BRAVO.

El querellante infraccional y demandante civil don FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO, ratificó íntegramente su acciones, con costas.



La presente es copia fiel de su original.  
24 ENE 2019  
TALCA, de de



CIENTO CUARENTA Y SEIS 146

La parte querellada infraccional y demandada civil contestó –mediante minuta rolante a fs. 85 y siguientes- las acciones incoadas en su contra, solicitando su rechazo, con costas.

**Contestando la querella:** Refirió que el actor habría comprado diez pasajes para volar desde Santiago a Arica entre el 24 y 29 de octubre de 2017 y que, posteriormente, solicitó la devolución de los pasajes, petición que fue aceptada por LATAM, pero al no estar emitido ninguno de los pasajes a nombre del querellante y existiendo, además, dos reservas diferentes entre las cuales se dividían los diez pasajes, la empresa se comunicó con el actor a fin de solicitarle que acompañase un poder por cada uno de los pasajeros a fin de certificar que estos autorizaban la solicitud de devolución.

Agregó que cuando el querellante envió los poderes solicitados no acreditó su identidad, razón por la que el proveedor de autos “volvió a exigirle” que enviara copia de su cédula de identidad, y una vez enviada esta se ingresó la solicitud de devolución.

Seguidamente, la parte querellada expuso:

*“el hecho que el ingreso de la solicitud demorara tanto tiempo solo se debe a los protocolos de mi representada en orden a poder entregar seguridad al proceso de ventas y devoluciones y evitar que cualquier persona pueda solicitar la devolución, modificación o cambio de un pasaje, no cumpliendo el actor oportunamente con la entrega de la documentación requerida.*

*Por lo anterior, una vez que se ingresa la solicitud de devolución, el 27 de octubre de 2017, ya no era posible acceder a la misma porque los términos y condiciones asociados a la tarifa pagada no permitían acceder a dicha solicitud toda vez que ella debía ser ingresada y completada antes del 24 de abril, fecha del primer tramo de los pasajes.*

*En este sentido existió un estricto apego a los términos y condiciones asociados al pasaje que señala en la sección de devoluciones ‘Permite devolución antes de la hora del vuelo con multa de \$30.000. No permite devolución después de la hora del vuelo’. Debemos recordar que los pasajes adquiridos por el actor estaban programados para el día 24 de octubre de 2017.*

*No obstante lo anterior, en definitiva mi representada accedió a aceptar la solicitud devolución, a pesar de que en lo estricto había sido extemporánea, decisión que obedeció solo a razones comerciales y atendido que el primer ingreso de la solicitud se había producido oportunamente.*

*En efecto, mi representada le solicitó que enviara sus datos de transferencia pero existió un error en ellos que impidió que se pudiese efectuar la devolución dentro del plazo informado al actor y por tanto se realizó un reingreso de la solicitud que tiene como fecha límite para la devolución del valor de los pasajes el día 09 de julio de 2018.*

*Por lo anterior SS., esta parte considera apresurada la presente denuncia dado que se han cumplido con todo el proceso de devolución, se accedió a la solicitud a pesar de ser extemporánea y con todo mi representada ha mantenido total comunicación con el actor informando de la situación de su solicitud en forma veraz y oportuna”.*

En cuanto a las infracciones supuestamente cometidas, la parte querellada sostiene que ellas no se presentan en la especie. En este orden de ideas, respecto al artículo 12 de la Ley N° 19.496 refiere que se cumplió en todo momento con los términos, condiciones y modalidades en que se ofreció al consumidor la entrega del bien y entregando todas las facilidades en orden a la

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-  
La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de



CIENTO CUARENTA Y SIETE 147

devolución del paquete turístico informando al actor el procedimiento y plazos para tal efecto y que, por tanto, la querellada nunca se negó a respetar términos, condiciones y modalidades del contrato celebrado con el actor. Por otro lado, en lo relativo a la supuesta infracción al artículo 13 expresó que no se entiende como pudo incurrir en dicha contravención por cuanto lo que se discute en autos dice relación con la devolución de un pasaje y no respecto a la venta o entrega de un servicio. Por último, en lo concerniente al artículo 23 aseveró que no hubo actuar negligente de LATAM quien habría informado oportuna, completa y verazmente al actor de todo el procedimiento respecto a la devolución de los pasajes. Agrega que *"si bien el plazo se excedió por un tema de seguridad de mi representada y por la demora del actor en entregar los documentos solicitados, la solicitud de reembolso se ingresó de forma exitosa y el plazo para que se haga efectivo vence el 09 de julio de 2018"*.

**Contestando la demanda:** Señala que no existe responsabilidad de la demandada ya que no hay infracción legal o contractual, siendo esta un elemento necesario a fin de configurar la responsabilidad civil que se demanda.

Por otro lado, en cuanto a la pretensión indemnizatoria misma, solicitó su completo rechazo. Así respecto del daño emergente manifestó: *"Es del caso, que mi representada ya habría ingresado la solicitud de devolución del valor de los pasajes al sistema Transbank y por tanto se verá reflejada en la tarjeta de crédito del actor en los próximos días, información que fue entregada al actor oportunamente, tal como lo señala en su propia denuncia, y por lo tanto el solicitar el mismo monto como daño emergente deja de manifiesto que la presentación de esta demanda fue apresurada y que solo tiene como objetivo el ánimo de lucro del actor"*.

Igualmente pidió el rechazo de lo demandado por daño moral *"por improcedente tanto a la luz de los requisitos de la responsabilidad civil demandada como asimismo respecto de presentarse en la especie elemento alguno que permita configurar el daño moral demandado, más aun cuando estamos frente a hechos que no son de responsabilidad de Latam y que no existe infracción alguna a sus obligaciones de seguridad"*. En el mismo sentido, sostiene que el actor siempre estuvo informado del grado de avance de su proceso y de los antecedentes faltantes, y que cuando estos últimos fueron aportados, se dio curso, encontrándose en proceso de restitución.

Prosiguiendo el comparendo el Tribunal tuvo por contestadas la querrela infraccional y la demanda civil y, seguidamente, llamó a conciliación, la que no se produjo. Se recibió la causa a prueba rindiéndose la que rola en autos y, en mérito de lo obrado, se puso fin al comparendo.

A fojas 140 quedaron los autos para fallo.

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

##### **A) EN CUANTO A LA QUERRELLA INFRACCIONAL:**

**PRIMERO:** Que, la querrela y demanda impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor, siendo presentadas en tiempo y forma.

**SEGUNDO:** Que, la parte querrellada y demandada contestó la acciones incoadas en su contra mediante minuta rolante a fojas 85 y siguientes.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874  
TALCA, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
La presente es copia fiel de su original.  
24 ENE 2018 5



**TERCERO:** Que, la parte querellante infraccional y demandante civil, rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 1 a 60, consistente en: **1)** Confirmación de compra reserva LZBLRG; **2)** Confirmación de compra reserva LUKUPT; **3)** Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje; **4)** Copia de correo electrónico de 7 de noviembre de 2017 de la empresa LATAM; **5)** Copia de correo electrónico de 11 de octubre de 2017 de la empresa LATAM; **6)** Copia de correo electrónico de 20 de octubre de 2017 de Francisco Soto para LATAM; **7)** Copia de correo electrónico de 27 de octubre de 2017 de la empresa LATAM; **8)** Documento denominado "Información de tu pasaje" de pasajera Paula Acevedo; **9)** Documento denominado "Información de tu pasaje" de pasajero Pedro Ahumada; **10)** Documento denominado "Información de tu pasaje" de pasajera Isabel Ávila; **11)** Documento denominado "Información de tu pasaje" de pasajero Iván Carrasco; **12)** Documento denominado "Información de tu pasaje" de pasajero Christian Collado; **13)** Documento denominado "Información de tu pasaje" de pasajera Bélgica González; **14)** Documento denominado "Información de tu pasaje" de pasajero Fabián Gutiérrez; **15)** Documento denominado "Información de tu pasaje" de pasajero Gino Herrera; **16)** Documento denominado "Información de tu pasaje" de pasajero Oscar Martínez; **17)** Documento denominado "Información de tu pasaje" de pasajera Nelly Vergara; **18)** Carta respuesta LATAM de 13 de diciembre de 2017 reclamo R2017W1857462; **19)** Carta respuesta LATAM de 4 de mayo de 2018 reclamo R2018W2167163; **20)** Carta respuesta LATAM de 9 de mayo de 2018 reclamo R2018W2167163; **21)** Correo electrónico creación de caso de LATAM de 15 de diciembre de 2017; **22)** Correo electrónico resolución de caso de LATAM de 24 de enero de 2018; **23)** Formulario Único de Atención de Público Caso R2018W2167163 Servicio Nacional del Consumidor; **24)** Comunicación de cierre de caso del Servicio Nacional del Consumidor de 10 de mayo de 2018; **25)** Formulario Único Caso R2017W1857462 Servicio Nacional del Consumidor; **26)** Comunicación de cierre de caso de Servicio Nacional del Consumidor de 15 de diciembre de 2017.

**CUARTO:** Que, la parte querellada infraccional y demandada civil rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 91 a 131, consistente en: **1)** Comprobante de compra de 7 pasajes aéreos de Santiago de Chile a Arica de Arica a Santiago de Chile bajo el código de reserva LUKUPT; **2)** Información de pasajes emitidos por LATAM AIRLINES GROUP S.A. a nombre de don Christian Collado; **3)** Información de pasajes emitidos por LATAM AIRLINES GROUP S.A. a nombre de doña BELGICA González; **4)** Información de pasajes emitidos por LATAM AIRLINES GROUP S.A. a nombre de don Fabián Gutiérrez; **5)** Información de pasajes emitidos por LATAM AIRLINES GROUP S.A. a nombre de don Gino Herrera; **6)** Información de pasajes emitidos por LATAM AIRLINES GROUP S.A. a nombre de don Oscar Martínez; **7)** Información de pasajes emitidos por LATAM AIRLINES GROUP S.A. a nombre de doña Isabel Ávila; **8)** Información de pasajes emitidos por LATAM AIRLINES GROUP S.A. a nombre de don Iván Carrasco; **9)** Información de pasajes emitidos por LATAM AIRLINES GROUP S.A. a nombre de doña Nelly Vergara; **10)** Información de pasajes emitidos por LATAM AIRLINES GROUP S.A. a nombre de doña Paula Acevedo; **11)** Información de pasajes emitidos por LATAM AIRLINES GROUP S.A. a nombre de don Pedro Ahumada; **12)** Documento que contiene condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje de LATAM AIRLINES GROUP S.A.; **13)** Respuesta a reclamo R2017W1857462 de 13 de diciembre de 2017 dirigida a don Juan Carlos Medina Vargas abogado del SERNAC Suscrita por doña Mitzi Concha Soto ejecutiva de servicio al cliente de LATAM AIRLINES GROUP S.A.; **14)** Respuesta a reclamo R2018W2167163 de 09 de mayo de 2018 dirigida a don Juan Carlos Medina Vargas abogado del SERNAC Suscrita por doña Mitzi Concha Soto ejecutiva de servicio al cliente de LATAM AIRLINES GROUP S.A.



CIENTO CUARENTA Y NUEVE 149

**QUINTO:** Que, habiendo analizado la prueba rendida en autos según las reglas de la sana crítica, el Tribunal formó convicción en cuanto a la efectividad de los siguientes hechos:

- Que, el querellante y demandante compró, al proveedor de autos, diez pasajes de ida y vuelta desglosados en las reservas LUKUPT y LZBLRG que comprendían el tramo Santiago-Arica-Santiago, todos los vuelos de ida con fecha 24 de octubre de 2017 a las 19:45 horas, en el vuelo N° 386, y de regreso el día 29 de octubre de 2017 a las 11:11 horas en el vuelo N° 385. (hecho no contradicho por el proveedor y que, además, se encuentra acreditado mediante documentos denominados "Información de Pasajes", los que fueron emitidos a nombre de cada uno de los 10 pasajeros mencionados en el libelo pretensor y que se allegaron a la causa como medio de prueba, tanto por el querellante como por la parte querellada).
- Que el actor de autos solicitó, la devolución de los pasajes, solicitud que fue aceptada por la empresa querellada quien le pidió al consumidor una serie de documentación a efectos de proceder a la referida devolución, **incluido documento de identificación del tercero que pide la devolución** (acreditado mediante correo electrónico -no objetado- de fojas 15).
- Que el actor envió poderes simples y copias de cédulas de identidad de todos los pasajeros de ambas reservas, según da cuenta correo electrónico -no objetado- de 20 de octubre de 2017, rolante a fojas 16.
- Que posteriormente (27 de octubre de 2017) el proveedor de autos, vía correo electrónico, pidió disculpas al consumidor Sr. Francisco Soto por no dar respuesta dentro de los plazos establecidos y, además, le comunicó que para proceder a la devolución de las **TASAS DE EMBARQUE** de los tickets asociados a las reservas LZBLRG y LUKUPT necesitaba que le adjuntara "*Documento de identificación del tercero (Francisco) que solicita la devolución*". Lo anterior consta en correo electrónico rolante a fojas 17 de autos, acompañado por el actor como medio de prueba y que no fue objetado por la parte querellada.
- Que, con fecha 07 de noviembre de 2017 el proveedor de autos comunicó al consumidor su negativa a efectuar la devolución de pasajes aduciendo que la solicitud estaba fuera de plazo por considerar que éste comenzaba a correr desde el 30 de octubre de 2017, vale decir, desde la recepción del último documento solicitado (Cédula de identidad del actor). Esta negativa se encuentra acreditada mediante correo electrónico rolante a fojas 14 de autos, acompañado como medio de prueba a la causa.
- Que en noviembre de 2017 el actor dedujo reclamo ante SERNAC solicitando devolución del dinero pagado por los pasajes, solicitud que fue respondida afirmativamente por LATAM, comprometiéndose a enterar la devolución vía transferencia bancaria, aplicando una multa de \$30.000.- por cada pasaje, hechos de los que dan cuenta el formulario de reclamo de fojas 57 y la respuesta al reclamo rolante a fojas 130, acompañados como medio de prueba.

La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2019

TALCA, de de



- Que en abril de 2018 el querellante dedujo nuevo reclamo ante SERNAC dado que aún no se había efectuado la devolución del valor de los pasajes, por lo que solicitó la devolución "con reajustes, intereses y daños ocasionados", siendo dicho reclamo contestado por la querellada en los siguientes términos: "Sobre el particular según el análisis realizado podemos señalar que hemos ingresado nuevamente la solicitud de devolución de los 10 pasajes, bajo los códigos de reserva LZBLRG Y LUKUPT. Esta devolución demorará máximo 45 días hábiles, o sea a pagar el 09 de julio del presente año". Lo anterior se encuentra acreditado mediante el formulario de reclamo de fojas 53 y la respuesta al reclamo rolante a fojas 131, acompañados como medio de prueba.

**SEXTO:** Que, precisado lo anterior, resultan ser hechos no controvertidos de la causa que al momento de solicitar la devolución de los pasajes, la empresa querellada requirió al consumidor, a efectos de proceder a la referida devolución, los siguientes documentos:

- Poder simple donde el titular autorice a un tercero a solicitar la devolución (debe estar firmado por el titular de ticket).
- Documento de identificación del tercero que solicita la devolución".

Que los documentos precedentemente detallados, fueron acompañados parcialmente por el consumidor, según consta de copia de correo electrónico de fojas 16 enviado por éste a LATAM, por medio del que remitió únicamente los poderes y copias simples de las cédulas de identidad de los pasajeros.

Como se puede apreciar, el análisis de la prueba rendida permite al Tribunal tener por acreditado que la querellada cumplió con la entrega de información al querellante a fin de que éste obtuviera el reintegro del valor de los ticket, enviando correo electrónico al consumidor a fin que remitiera la documentación que se detalló, y que por su parte, el querellante no acompañó el documento requerido consistente en "Documento de identificación del tercero que solicita la devolución".

Respecto a la alegación del querellante de que recién mediante correo de 27 de octubre de 2017 le aclararon que el tercero era él, cabe precisar que, de la simple lectura del correo electrónico rolante a fojas quince, enviado el día 11 de octubre de 2017, acompañado por el propio querellante como medio de prueba, resulta claro que dentro de los documentos que la empresa querellada solicitó al actor para proceder la devolución de los pasajes se encontraba el "Documento de identificación del tercero que solicita la devolución", siendo dicha información, en apreciación de esta judicatura, suficientemente clara. Tanto es así, que en cuanto a otro de los documentos que se le pidió, denominados "poder simple donde el titular autorice a un tercero a solicitar la devolución" el actor no tuvo ninguna duda para entender la expresión "tercero", enviando los poderes correspondientes.

**SÉPTIMO:** Que, así las cosas, resulta claro que fue el actor quien no envió toda la documentación en el plazo que correspondía, aun cuando estaba en conocimiento que la fecha y hora de devolución se consideraría solo a partir de la recepción de dichos documentos por el proveedor en la forma que éste oportunamente informó, tal como señala el correo electrónico de fojas 15 al que se hizo referencia precedentemente, incumpliendo por tanto un requisito o condición para que el proveedor pudiera acceder a su solicitud, condición que – como se dijo – se informó oportunamente al consumidor.

Precisado lo anterior, no subsanaría la omisión de los documentos requeridos, la circunstancia de que con posterioridad y ya vencido el plazo para la remisión de tales instrumentos, el que LATAM haya hecho presente al consumidor que existían documentos faltantes, lo que de modo alguno podría considerarse o interpretarse como una falta de información o de una información extemporánea por parte del proveedor, sino únicamente como un acuso recibo de información incompleta.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca

6 Norte 874



La presente es copia fiel de su original.

24 ENE 2018

TALCA, de de

8



CIENTO CINCUENTA Y UNO 151

**OCTAVO:** Que, pese a que el querellante no acompañó en forma oportuna su documento de identificación, la querellada se habría mostrado llana a reintegrar el valor de los ticket, con la multa correspondiente al tipo de pasajes, como consta a fojas 130 y 131 de autos, encontrándose aún pendiente el plazo para el reintegro que se fijó el propio proveedor al momento de deducirse las acciones de interpuestas.

En este orden de consideraciones, es menester aclarar que la querellada fue categórica al exponer en su contestación que al acceder igualmente a la solicitud de devolución, no estaba reconociendo responsabilidad alguna, basando su actuar en razones meramente comerciales.

**NOVENO:** Que, atendido lo expuesto en los considerandos precedentes, no es posible dar por establecida una conducta contravencional por parte de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, razón por la cual el Tribunal rechazará la querrela infraccional deducida en la presente causa.

**B) EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:**

Que, al no encontrarse probada la conducta infraccional de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** y considerando que no se dará lugar a la querrela infraccional, consecuencialmente, se rechazará también la demanda civil indemnizatoria deducida en su contra, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuencialmente, no dar lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presente causa.

A mayor abundamiento, debe tenerse presente que ninguno de los titulares de los pasajes y pasajeros, se hicieron parte en esta causa dando cuenta de algún eventual daño ocasionado por la demandada que hubiese dado lugar a algún tipo de indemnización.

Sin perjuicio de lo anterior y a fin de evitar un enriquecimiento sin causa en favor de alguna de las partes, el Tribunal ordenará la devolución del valor de los pasajes deducida la multa correspondiente, tomando además en cuenta el compromiso, que en ese sentido, asumió la demandada ante el Servicio Nacional del Consumidor y que efectivamente el servicio no fue prestado.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en el artículo 50 A, y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 y la Ley N° 18.287, en especial su artículo 14;

**RESUELVO:**

- 1. NO HACER LUGAR** a la querrela interpuesta a lo principal de presentación fojas 61 y siguientes por don **FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO**, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por su gerente general don **JUAN CARLOS MENCIO**, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, por no haberse acreditado que la querellada incurriera en infracción a la Ley N° 19.496.
- 2. NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de presentación de fojas 61 y siguientes, por don **FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO** en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por su gerente

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874

La presente es copia fiel de su original

24 ENE 2019

TALCA, de de



CIENTO CINCUENTA y dos 152

general don JUAN CARLOS MENCIO, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, por las razones expuestas en la letra B) de la parte considerativa de la presente sentencia.

3. Restitúyase por la demandada **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por su gerente general don JUAN CARLOS MENCIO, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo o quien corresponda, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, la suma total de \$ **1.193.020.- (un millón ciento noventa y tres mil veinte pesos)**, correspondiente al valor pagado por los pasajes, menos la multa de \$30.000 por pasaje, sin reajustes e intereses, a más tardar dentro de los próximos treinta días corridos, contados desde que sea notificada la presente sentencia.
4. **NO CONDENAR** en costas a la parte querellante y demandante, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Anótese, notifíquese Personalmente o por Cédula, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese en su oportunidad.

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URRA**, Juez Letrado Titular.

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL T-  
La presente es copia fiel de su origi...  
**24 ENERO 2018**  
TALCA, de de