

**PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
TALCA**

En Talca, a diez de enero de dos mil diecinueve

**VISTOS:**

Ante este Primer Juzgado de Policía Local de Talca, se instruyó Causa Rol N° 10.453-2017 originada por denuncia infraccional interpuesta a fs. 19 y ss. por el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, ambos domiciliados en calle 4 oriente N° 1360, Talca; en contra de "**LATAM ARILINES GROUP S.A.**", representada legalmente por don **ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA**, ambos con domicilio en calle Avenida Presidente Riesco N° 5711, piso 19, comuna de Las Condes, Región Metropolitana; por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus arts. 3 letras b) y e), 12 y 23. En el tercer otrosí, acompaña documentos.

A fs. 85 y ss. rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia del SERNAC representado por su apoderado; y de la parte denunciada "**LATAM ARILINES GROUP S.A.**" representada por su abogada. La parte denunciante ratifica la denuncia en todas sus partes. La parte denunciada contesta la denuncia mediante minuta escrita que rola a fs. 47 y ss. del proceso. Llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce. La parte denunciante ratifica los documentos rolantes a fs. 1 y ss. de autos. La parte denunciada acompaña la documental rolante a fs. 59 a 84. Las partes denunciante y denunciada solicitan como diligencia audiencia de exhibición de documentos.

A fs. 118 rola acta de audiencia de exhibición de documentos.

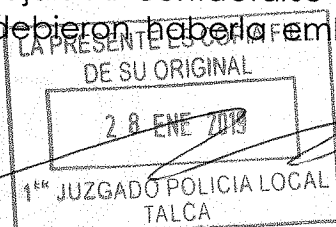
A fs. 120 y ss. el SERNAC presenta escrito de téngase presente.

Se trajeron autos para fallo.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que estos autos se han iniciado por denuncia infraccional deducida por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de "**LATAM ARILINES GROUP S.A.**", representada legalmente por don **ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA**, por vulneración de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, específicamente sus arts. 3 letras b) y e), 12 y 23.

**SEGUNDO:** Que, el SERNAC fundamenta su acción en que con fecha 12 de octubre de 2017 recepciono un reclamo interpuesto por doña Sara Balveran Quezada, en que expuso que compró un pasaje para viajar a Buenos Aires el día 7 de octubre de 2017 a las 11:20 horas, llegando al aeropuerto a las 09:30 horas y no le permitieron hacer chek-in, por lo que tuvo que pagar otro pasaje para poder viajar. Al contactarse telefónicamente con la empresa, éstos le señalan que debieron haberla embarcado en otro vuelo sin costo y haberle



permitido chequearse hasta 10 minutos antes del vuelo, lo que no ocurrió en la práctica. Así, el 13 de octubre de 2017 la denunciada responde el requerimiento, señalando que debido a sus estándares de seguridad en las operaciones, tanto los vuelos nacionales como internacionales deben ser cerrados con anticipación, por lo que es necesario que los pasajeros se presenten al mesón del aeropuerto con 2 horas de anticipación, información detallada en el CUV (comprobante único de venta) enviado al correo electrónico al momento de realizar la compra.

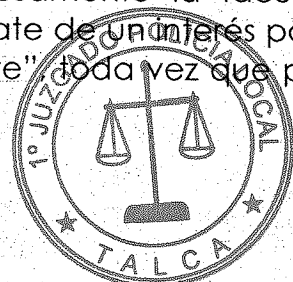
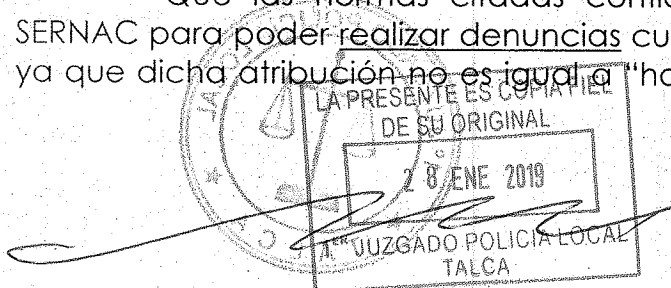
Refiere SERNAC que la consumidora sufrió perjuicios debido a la falta de información veraz y oportuna, ya que la empresa le otorgó información errónea que finalmente la llevó a la compra de un pasaje extra; y que además al privo de utilizar su ticket de vuelo sin motivo aparente.

**TERCERO:** Que la denunciada "**LATAM AIRLINES GROUP S.A.**", al contestar la denuncia, solicita el rechazo de ésta, con costas. Opone en primer término la falta de legitimidad activa de SERNAC para interponer la denuncia, toda vez que según el art. 58 de la Ley 19.496, la facultad de SERNAC para efectuar denuncias está establecida exclusivamente en causas donde estén comprometidos los intereses generales de los consumidores, es decir, cuando se podrían ver afectados un número relevante de consumidores, sea éste determinado o determinable; y en el caso de autos se está frente a una situación individual, por lo que SERNAC no tiene la facultad de efectuar la denuncia como la de autos.

Respecto a la denuncia, refiere que la empresa entrega a sus pasajeros la información específica respecto de las horas de presentación al vuelo dentro del proceso de venta, y en este caso, a la consumidora se le envió un correo electrónico con el detalle de su pasaje, en que se indica expresamente que "para realizar su check in en el aeropuerto usted debe presentarse con la debida anticipación:...en vuelos internacionales: 2 horas antes de la salida para vuelos saliendo desde Chile. Por lo que la información le fue entregada en el comprobante de venta enviado con fecha 5 de octubre de 2017. Específicamente en este caso, la consumidora Balveran no pudo ser embarcada en su vuelo que operó a las 11:20 horas, lo que obedeció al hecho que ésta no se presentó con la anticipación necesaria al vuelo conforme a lo estipulado en las condiciones de venta de su pasaje, lo que era su obligación, y sólo se presentó cuando el vuelo estaba cerrado, es decir, cuando no admitía nuevos pasajeros.

**CUARTO:** Que respecto a la falta de legitimidad activa interpuesta por la denunciada, se debe tener presente que el art. 58 inciso segundo letra g) de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores confiere al SERNAC la facultad de "Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores". Y en relación con lo anterior, la misma norma señala que dicha facultad "incluye la atribución del Servicio Nacional del Consumidor de denunciar posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivos y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores..."

Que las normas citadas contienen expresamente la facultad del SERNAC para poder realizar denuncias cuando se trate de un interés particular, ya que dicha atribución no es igual a "hacerse parte" toda vez que para ello



se requiere de un juicio ya iniciado, debiendo encontrarse afectado, en ese caso, los intereses generales de los consumidores. Aún más, si la ley habilita a dicho organismo para actuar en la defensa y protección de derechos de varios consumidores, -atendiendo a un carácter cuantitativo-, más aún podrá hacerlo en la defensa de un solo consumidor.

Que por los fundamentos señalados precedentemente, no se hará lugar a la excepción de falta de legitimidad activa deducido por la denunciada.

**QUINTO:** Que a objeto de acreditar su versión de los hechos, la parte denunciante SERNAC acompañó los documentos que rolan a fs. 6 a 18 de autos, no objetados, consistentes en antecedentes de reclamo administrativo realizado por la consumidora ante SERNAC.

Que la documental referida acredita que, con fecha 12 de octubre de 2017, la consumidora doña Sara Balveran Quezada ingresó un reclamo a SERNAC contra Latam Airlines Group S.A. por los mismos hechos que dieron origen a estos autos, los que habrían ocurrido el día 7 de octubre del mismo año. También, consta a fs. 9 que la denunciada al responder el reclamo indica que los vuelos nacionales e internacionales deben ser cerrados con anticipación, por lo que los pasajeros se deben presentar al mesón del aeropuerto con 02 horas de anticipación, información detallada en el CUV (comprobante único de venta) enviado al correo de la consumidora al momento de realizar la compra, por lo que no se accede a la solicitud de la pasajera.

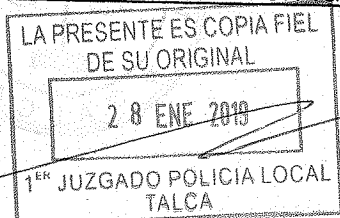
Que además en el documento denominado "Información de tu compra" rolante a fs. 11, relativo al detalle del pasaje comprado por la consumidora, se indica en la parte final que *"para realizar su Check-in en el aeropuerto usted debe presentarse con la debida anticipación...En vuelos internacionales: 2 horas antes de la salida para vuelos saliendo desde Chile..."*.

**SEXTO:** Que la parte denunciada a objeto de acreditar los hechos expuestos en su defensa acompaña la documental que rola a fs. 59 a 84, no objetada, consistente en respuesta de Latam Airlines a SERNAC, fotografía de pendón ubicado en el Aeropuerto de Santiago, información de compra de pasaje, impresión de pantalla del ticket electrónico adquirido por la consumidora, y lista de pasajeros de fecha 07 de octubre de 2017 con destino a Buenos Aires. Además solicitó la exhibición de documentos de reclamo administrativo realizado por la consumidora ante SERNAC.

Que la documental acompañada por esta parte correspondiente a respuesta de Latam Airlines a SERNAC, e información de compra de pasaje; y la exhibición de documentos de reclamo administrativo realizado por la consumidora ante SERNAC, fue analizada en el considerando precedente por lo que el Tribunal se remite a ello.

Que respecto a la impresión de pantalla del ticket electrónico adquirido por la consumidora (fs. 64) contiene el detalle relativo a la compra del pasaje realizada por doña Sara Balveran; y consta en la lista de pasajeros de fs. 65 y ss. que esta última no se encuentra dentro de la referida lista.

**SEPTIMO:** Que analizando la prueba rendida, y apreciando los antecedentes del proceso de conformidad a la reglas de la sana crítica, el Tribunal llega a la convicción que la denunciada Latam Airlines Group S.A. no ha cometido infracción a la Ley 19.496, toda vez que luego que la consumidora realizara la compra del pasaje a Buenos Aires para el día 07 de octubre de 2017, le fue enviado un documento con la información detallada de la compra, donde se



indica expresamente que para realizar el Check-in se debe presentar con una anticipación de 2 horas para vuelos internacionales que salen desde Chile; por lo que al ser la hora de salida a las 11:20 horas, doña Sara Balveran debía presentarse a realizar el check-in a más tardar a las 09:20 horas, sin embargo fue la propia consumidora quien señaló al realizar el reclamo ante SERNAC que llegó al aeropuerto a las 09:30 horas, es de decir, **con 10 minutos de retraso**, siendo ella quien no cumplió con las obligaciones convenidas con la empresa, específicamente, presentarse al check-in con 2 horas de anticipación, información que le fue entregada oportunamente.

Que además se debe hacer presente que SERNAC insiste en que la consumidora habría llegado al aeropuerto de Santiago con 01 hora y 50 minutos de anticipación a su vuelo y que no se le permitió hacer el check in, versión que se contradice con lo señalado por la propia consumidora en realizar el reclamo, en que refiere expresamente que el vuelo era a las 11:20 horas y llegó al aeropuerto a las 09:30 horas; lo que como ya se dijo, significa que llegó con 10 minutos de retraso.

**OCTAVO:** Que, con el mérito de lo razonado en las consideraciones anteriores y los preceptos legales citados, **SE RECHAZA** la denuncia infraccional deducida en lo principal de fojas 19 y ss., por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de "**LATAM ARILINES GROUP S.A.**", representada legalmente por don **ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA**, ya individualizados.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos: 1, 14 y 52 de la Ley 15.231, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, y 14 de la Ley 18.287, artículos 1, 3 letra b) y e), 12, y 23 de la Ley 19.496, y demás pertinentes; **SE DECLARA:**

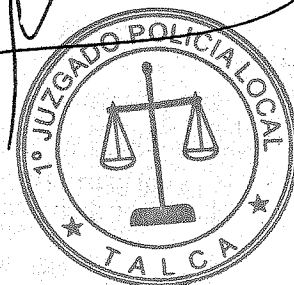
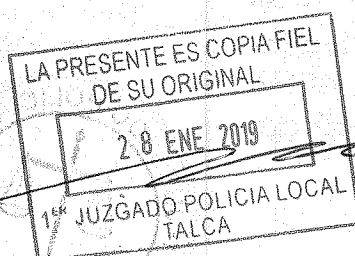
**A.-** Que, **NO HA LUGAR** a la denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 19 y ss. por **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** representado legalmente por su Director de la Región del Maule, don ESTEBAN PEREZ BURGOS, en contra de "**LATAM ARILINES GROUP S.A.**", representada legalmente por don **ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA**, o de quien haga sus veces de representante legal o jefe de local, ya individualizados en la parte expositiva de este fallo.

**B.-** Que cada parte pagará sus costas.

**REGISTRESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS DE LA LEY N°19.496 Y ARCHIVÉSE EN SU OPORTUNIDAD.**

**Causa Rol N° 10.453-2017.**

Resolvió la Sra. María Victoria Lledó Tijero, Juez Letrada Titular, del Primer Juzgado de Policía Local de Talca. Autorizó Sra. Geraldine Morrison Parra, Secretaria Subrogante.



TALCA, veintiocho de enero del dos mil diecinueve.-

**CERTIFICO:** Que la presente sentencia, se encuentra firme y ejecutoriada.-



**NIRSON CASTILLO CASTILLO**

**SECRETARIO SUBROGANTE**

