

funto días 1

Copiapó, veinte de febrero de dos mil diecinueve.-

VISTOS:

A fojas uno doña **JESSICA GLENNYS TOSCANI CARDINAL**, C.I. N° 023736198-9, dueña de casa, domiciliado en calle LOS CARRERA N° 2092 CONDOMINIO INNOVA DEPTO. 1105, de la comuna de COPIAPO, interpuso querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en LATAM AIRLINES GRUP S.A, Empresa representada por doña **ANA MARIA CARREÑO ANFOSI**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle COLIPI N° 484, local A 102 de la comuna de Copiapó, por infringir los artículos 3 letras d y e), 12, y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que con fecha 17 de julio de 2018 al regresar a Chile en el aeropuerto de ciudad Ho Chi Minh, personal de la aerolínea JETSMART le impidió abordar por problemas con el visado en Australia. En ningún momento el pasaje declara cuanto tiempo estaría en Australia, antes del viaje llamó al Call Center de LATAM para más información lo que no fue exitoso, luego por internet se informó que por ocho horas cubría el visado en Australia asumiendo que estaba incorporado por los cambios de horario de visado. Finalmente debió quedarse por tres días más en Ho Chi Minh y comprar nuevos pasajes para regresar a Chile sin escala en Australia. Solicita se aplique a la denunciada la mayor de las multas. Demanda civilmente por las sumas de \$ 3.472.243 por concepto de daño emergente \$ 473.808 por concepto de lucro cesante según las glosas que detalla en el libelo más la suma de \$ 7.000.000 como reparación de daño moral.

Acompaño a fojas 6 a 15 documentos consistente en: a) Tickets de transporte y alimentación en Ho Chi Minh., b) Tickets de vuelo comprados por internet, c) comprobante de compra de Tickets de vuelos para regresar a Chile y d) Comprobante de permiso sin goce de sueldo.

A fojas 22 consta la notificación personal de la denuncia y demanda

A fojas 24 se hace parte el servicio nacional del Consumidor

A fojas 46 a 74 a 38 rola documental acompañada por la denunciada y demandada consistente en: a) Mandato judicial otorgado por la demandad, b9 Contrato de transporte aéreo, c) Formulario único de atención de público de fecha 21/08/2018, d) Oficio de SERNAC de fecha 23 de agosto de 2018, e) respuesta a

f. ant. v. c. / M

SERNAC de fecha 243/08/2018, f) tres copia de pasajes según Código JGBKYW,
g) Información de visas de visitante y tránsito.

A fojas 75 y 76 la denunciante acompañó certificado de descuento y liquidación de remuneraciones.

A fojas 87 a 93 rola minuta de contestación presentada por la demandada

A fojas 94 consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistieron ambas partes.

A fojas 104 se ordenó agregar copia de la información oficial de la embajada de Australia en Buenos Aires que se refiere a los requisitos de visados para los ciudadanos de Uruguay, Paraguay y Argentina.

CONSIDERANDO

I. EN LO INFRACCIONAL.-

PRIMERO:- Que no se ha cuestionado la existencia de una relación de consumo entre el proveedor denunciado y el consumidor denunciante.

SEGUNDO.- Que doña Verónica Álvarez Muñoz por la parte denunciada Alega falta de legitimación pasiva porque los hechos relatados por la denunciante habrían ocurrido en el aeropuerto de Vietnam para abordar un vuelo hacia Australia y desde ese país hacia Santiago, sin embargo personal de JERTSMART le habría impedido abordar el vuelo por un problema de documentación migratoria. Hace presente que la denunciada no presta el servicio de transporte aéreo entre Vietnam y Australia solo entre Santiago y Australia. La decisión del personal de Jet Smart fue adoptada sin la participación ni intervención de LATAM.

Respecto de la información entregada a la actora señala fue completa, clara y suficiente. Las líneas aéreas no son responsables ni de informar, asesorar ni gestionar la documentación migratoria de los pasajeros, y cita el contrato de transporte aéreo en lo pertinente. Adicionalmente al concluir el proceso de compra de pasajes LATAM envía un correo electrónico el que incluye los itinerarios de vuelos, especificando que el pasajero es responsable de presentar la documentación requerida para ingresar o salir de un país determinado.

Señala los requisitos para ingresar a Australia en particular las visas de turismo y tránsito y destaca los detalles de los pasajes adquiridos por la actora en el que se detalla en términos claros cada uno de los tramos y horario de arribo de los mismos.

Concluye exponiendo que no se entregó una información veraz y oportuna sobre el servicio prestado, no se vulnerado el derecho a la seguridad y el comportamiento de la denunciada ha sido diligente, concluyendo que no se presenta infracción alguna por parte de LATAM a las disposiciones de la Ley 19.496.

En relación a los perjuicios demandados, insiste que no son de responsabilidad de LATAM por lo cual resulta improcedente pretender alguna indemnización de perjuicios de ningún tipo. Solicita se rechace la querrela infraccional y demanda civil con costas.

TERCERO.- Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante rindió la documental consistente en: a) Tickets de transporte y alimentación en Ho Chi Minh., b) Tickets de vuelo comprados por internet, c) comprobante de compra de Tickets de vuelos para regresar a Chile y d) Comprobante de permiso sin goce de sueldo.

CUARTO: Que la parte denunciada y demandada acompañó: a) Mandato judicial otorgado por la demandada, b) Contrato de transporte aéreo, c) Formulario único de atención de público de fecha 21/08/2018, d) Oficio de SERNAC de fecha 23 de agosto de 2018, e) respuesta a SERNAC de fecha 24/08/2018, f) tres copia de pasajes según Código JGBKYW, g) Información de visas de visitante y tránsito.

QUINTO: Que la denunciada ha alegado la falta de legitimación pasiva por cuantos los hechos denunciados habrían ocurrido en Vietnam sin que tuviere participación en ellos. Sin embargo del mérito de autos resulta claro que entre las partes se ha celebrado un contrato que constituye un acto de comercio único por el cual el prestador del servicio se compromete a proporcionar el traslado desde y hacia el punto de origen (Santiago de Chile- ciudad Ho Chi Min ida y regreso) siendo de su responsabilidad, por tanto, todo el trayecto sin que pueda excusarse pretendiendo el actuar de terceros ya que en la especie resulta plenamente aplicable el principio de la intermediación.

SEXTO: La denunciada y demanda alega que no existe infracción a las normas de la Ley del Consumidor toda vez que el consumidor conocía el itinerario de vuelos y es de su responsabilidad obtener la documentación o visas requeridas. A este respecto resulta aplicable el artículo 3 de la Ley 19.496 que contempla en su letra b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los

bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; de tal suerte que el derecho que asiste al consumidor para tener una información adecuada del servicio prestado lleva aparejado el deber de informarse responsablemente sobre ello.

SEPTIMO: Dicho lo anterior, del análisis de los antecedentes aportados a la causa y en particular del documento de fojas 46 aparece que el itinerario del viaje contratado por la actora claramente señalaba que el vuelo desde ciudad Ho Chi Minh tenía como llegada a Melbourne, a las 10.10 horas con combinación a Santiago a las 20 horas, debiendo por tanto permanecer en territorio de Australia por más de 8 horas

OCTAVO: Que la información proporcionada por la página Web de la embajada de Australia en Buenos Aires (aplicable a los ciudadanos Argentinos, Uruguayos y Paraguayos) señala que pueden permanecer los nacionales de Uruguay por máximo 8 horas en territorio Australiano mientras se encuentren en tránsito. En caso contrario requerirá de una visa en particular.

NOVENO: Con lo razonado y hechos acreditados se concluye que la actora debió bajo su responsabilidad gestionar la visa correspondiente a su permanencia en territorio de Australia por más de 8 horas no pudiendo desconocer este hecho o imputárselo al prestador del servicio en este caso la Demandada

DECIMO.- Que como se ha resuelto reiteradamente, el Sentenciador no puede sino fallar a la luz de los antecedentes de autos, los cuales debe ser conducentes al convencimiento de que efectivamente existe una infracción que debe ser sancionada, en caso contrario no puede ésta magistratura sino absolver, tal como lo señala la jurisprudencia, en este sentido pudiendo citar lo resuelto por la Ilustrísima Corte de Apelaciones de Valparaíso que señala en lo pertinente: *"Que sin embargo, no habiendo rendido la actora prueba útil destinada a acreditar los hechos en que fundamentó su denuncia, y correspondiéndole a esta parte la carga de la prueba, ella habrá de ser desechada, debiendo en consecuencia dictarse fallo absolutorio en la causa con relación a la denunciada"* (ILUSTRISIMA CORTE DE APELACIONES DE VALPARAÍSO, Fallo de fecha 22/08/2005, Causa Rol N° 266-2005, en **Jurisprudencia Derecho del Consumidor**. Editorial PuntoLex S.A. Santiago. 2008. Página 308), de modo que la presente denuncia no podrá prosperar.

f auto vtores/11

III. EN LO CIVIL.-

DÉCIMO SEGUNDO.- Que, como se ha razonado, no es posible tener por acreditados los hechos denunciados, ni que la denunciada hubiere incumplido las condiciones pactadas, y que hubiere incurrido en un actuar negligente, o faltado a la seguridad en el consumo por lo que no existe fundamento o causa para dar lugar a la denuncia de autos y consecuentemente a la demanda civil.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3, 12 y 23 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

SE DECLARA:

I.- Respecto de la excepción de falta de legitimación pasiva: Se rechaza por lo expuesto en el considerando Quinto.

II. En cuanto a lo infraccional: Se **RECHAZA** la denuncia de fojas uno, por no haberse acreditado los hechos denunciados, ni que la denunciada hubiere incurrido en infracción a las normas de la Ley N° 19.496.

III. En cuanto a la demanda civil: Se **RECHAZA**, en todas sus partes, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas uno y siguientes, por no haberse acreditado los hechos denunciados, ni la relación de causalidad entre los daños y la conducta de la demandada. Sin costas por haber tenido el denunciante y demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE, por carta certificada.

ARCHIVESE, en su oportunidad.

ROL N° 6308 / 2018

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza doña **Elizabeth Loyola Collao**, Secretaria (S).

