

Rol N° 15.673-2017-1

Ñuñoa, veintiocho de febrero de dos mil dieciocho

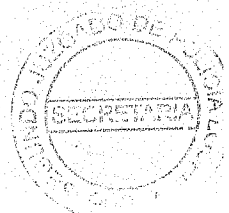
VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a **fs. 1**, por querrela interpuesta por **LUIS GUSTAVO EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO**, químico farmacéutico, cédula de identidad N° 15.026.741-2, domiciliado en Av. Marathon N° 1000, comuna de Ñuñoa; en contra prestador de servicios aéreos "**LATAM AIRLINES GROUP S.A.**", Rut N° 89.862.200-2, representada legalmente para estos efectos por **CARLOS MENCIO**, ignora mayores antecedentes, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Américo Vespucio N° 901, comuna de Renca. Funda su acción por infracción a los artículos 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 31 de mayo de 2017, durante el evento denominado "*cyberday*", en la página web habilitada para tal ocasión por el proveedor signado, compró un total de tres (3) pasajes aéreos con destino a la ciudad de Arica por la suma total de \$134.436, mediante pago con su tarjeta bancaria (débito), descontándose dicho monto en forma inmediata desde su cuenta corriente, aun cuando no recibió ningún comprobante de la compra. Agrega, que consultó telefónicamente por su situación y a través de formulario electrónico, sin embargo, no obtuvo respuesta satisfactoria hasta la fecha. Asimismo, ingresó un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor sin que exista pronunciamiento de la empresa en cuestión. Por el primer otrosí de la misma presentación, dedujo demanda civil en contra de LATAM por la suma de \$380.376, por daño emergente; \$100.000, por lucro cesante; y \$2.000.000, por daño moral. Dichas acciones aparecen válidamente notificadas a **fs. 11**, en virtud de lo cual la parte querrelada de LATAM, por intermedio del abogado Carlos Stevenson Valdés, hizo sus descargos por escrito, según consta a **fs. 13**.

SEGUNDO: Que, a **fs. 41**, se realizó el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del querellante demandante civil Luis Hernández Moreno, quien comparece sin abogado; y del apoderado Guillermo Bofill Ferretti, en representación de "LATAM AIRLINES GROUP S.A." El denunciante y demandante ratificó las acciones interpuestas, solicitando que sean acogidas íntegramente. A su vez, la contraria contestó por escrito rolado a **fs. 25**, acciones deducidas en su contra, rechazándolas en todas sus partes. Llamadas las partes a



CONFORME CON SU ORIGINAL



una conciliación, ésta no se produjo. En relación con la prueba documental, ambas partes aportaron, además, el demandante reiteró documentos acompañados previamente, sin que hayan sido objetados u observados por la parte contra la cual se hicieron valer. No rindieron prueba testimonial y tampoco formulan peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

TERCERO: Que, a **fs. 42**, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CUARTO: Que, sobre la base de los hechos denunciados, la decisión de la litis exige verificar si el proveedor en cuestión respetó los términos y condiciones ofrecidas durante el "cyberday" para que sus potenciales clientes pudieran acceder a las ofertas publicadas en la página web habilitada para el evento por la empresa; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe a esta última, no obstante los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos del demandante, en su calidad de consumidor.

QUINTO: Que, con el mérito de los antecedentes allegados al proceso y de conformidad a los principios de la sana crítica, vale decir, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, este sentenciador, ha llegado a formarse convicción en cuanto a la infracción imputada a la parte de LATAM, dándola por acreditada dado que dicha empresa aérea no respetó los términos pactados con el consumidor desde que aun cuando confirmó la compra, según sus propios dichos, no envió los tickets aéreos, pese a que el precio ofrecido fue pagado por el Sr. Hernández Moreno a través de su tarjeta bancaria (débito); esto es, el proveedor signado, con su actuar negligente durante el "cyberday" ha infringido la normativa de la Ley N° 19.496 y, por tanto, deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra.

SEXTO: Que, de este modo, fluye que la demandada incurrió en la infracción que contemplan los artículos 3° letra b) y 12 de la ley del ramo, como asimismo a lo previsto en el artículo 23 del mismo cuerpo legal. En tal sentido, desde el momento en que la denunciada publica una oferta al público consumidor a través de unos de sus canales de comercialización (sitio web), se encuentra inmediatamente obligada a respetar los términos y condiciones de dicha oferta. Por lo que resulta indubitable que el proveedor ha actuado con negligencia en la venta

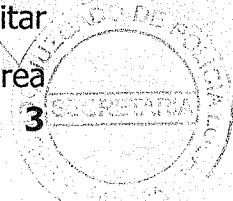
CONFORME CON SU ORIGINAL



de sus productos, toda vez que no solamente no ha informado a los consumidores de manera oportuna acerca de los términos de contratación de los productos ofrecidos, sino que además ha desconocido de manera arbitraria una válida operación de compra. Lo anterior conduce a acoger la demanda en los términos que se expresará a continuación, ante la convincente evidencia de las infracciones en que incurrió la demandada y la existencia de relación causal entre aquéllas y los perjuicios reclamados.

SÉPTIMO: Que, en este orden de ideas y en cuanto a la acción civil incoada en el caso sublite, respecto al daño emergente demandado, habida cuenta que la merma económica del demandante se encuentra suficientemente acreditada toda vez que entre el precio pagado por los pasajes aéreos a LATAM -a los cuales no pudo acceder- (\$134.436) y el monto desembolsado por el coste de los tickets adquiridos en otra línea aérea (\$380.376, fs. 9), es de **\$245.940.- (Doscientos cuarenta y cinco mil novecientos cuarenta pesos)**; este juzgador regulará prudencialmente este daño causado en dicha suma, la que deberá ser reintegrada en su totalidad al actor. En relación con lo solicitado a título de lucro cesante, cabe hacer presente que éste consiste en un daño patrimonial derivado de la legítima utilidad que haya dejado de percibir una víctima como consecuencia del hecho culposo, y que de no haber acaecido éste, no se hubiera ocasionado. Por otra parte, es dable puntualizar, que el lucro cesante para que sea indemnizable debe ser real y tener una razonable certeza. Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el artículo 1556 del Código Civil, al indicar que: *"La indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante..."* Sin embargo, no habiéndose acreditado con medio de prueba de ninguna naturaleza, éste será rechazado en su totalidad, por improcedente. Por último, en cuanto al daño moral que exige el actor le sea resarcido, primeramente, es dable puntualizar que este daño inmaterial puede ser definido como *aquél que consiste en el pesar, dolor o molestias que sufre una persona, en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, producto de la conducta negligente o dolosa de otra. O también, como aquél que causa la lesión no sólo a bienes como el honor y la privacidad, sino también a todo tipo de daño no patrimonial, como, por ejemplo, el dolor físico, la angustia psicológica, la pérdida de oportunidades para disfrutar de una buena vida, la pérdida de estética en el cuerpo, la pérdida de confianza frente a la vida y los desafíos futuros, entre otras metas.* Así, es fundamental acreditar por los medios legales establecidos que la infracción cometida por la línea aérea

CONFORME CON SU ORIGINAL



"LATAM" ha provocado en el demandante efectos psíquicos emocionales que deban ser reparados. En consecuencia, conforme a lo que se viene decidiendo, ha quedado oportunamente acreditado que el afectado sufrió una serie de consecuencias en su integridad psíquica que son constitutivas como daño moral. A mayor abundamiento, desde el instante que la demandada reconoce en su propia contestación de fs. 125, que de acuerdo a sus registros la compra efectuada por el actor se habría realizado con éxito y que por una "inadvertencia" no se percataron que el cliente había pagado con tarjeta de débito mas no de crédito, obligándolo a retirar su dinero en el Banco Santander, designado unilateralmente por LATAM, mediante vale vista emitido a nombre del Sr. Hernández Moreno; hecho que, en todo caso, no ha sido probado por LATAM en el caso de marras. Entonces, inevitablemente, el desánimo, la desazón, la rabia, la impotencia y el desconsuelo se apoderaron del cliente afectado, quien vio truncados sus planes de viaje junto a su familia al norte del país. En este contexto, este juzgador, otorgará la suma de **\$100.000.- (Cien mil pesos)**, por tal concepto.

OCTAVO: Que, para que la indemnización que esta sentencia manda a pagar sea justa y equitativa, deberá ser reajustada en el cien por ciento de la variación positiva que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, que fija el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, más el interés corriente desde que esta sentencia esté ejecutoriada.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 3º, 12, 23, 24, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 2314, 2315 y 2329 del Código Civil; artículo 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y haciendo uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

1.- Que, **ha lugar** a la querrela de lo principal de fs. 1. En consecuencia, **se condena a "LATAM AIRLINES GROUP S.A."**, representada legalmente por **CARLOS MENCIO**, ya individualizados, **al pago de una multa de 5 U.T.M. (CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, como proveedor autor de infracciones a la Ley N° 19.496 del Consumidor, por no respetar los términos,

CONFORME CON SU ORIGINAL



condiciones y modalidades que ofreció a su cliente al momento de la venta del producto ofrecido en el "cyberday", actuando con negligencia y menoscabándolo.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta en el plazo legal de 5 días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago, por la Sra. Secretaria del Tribunal.

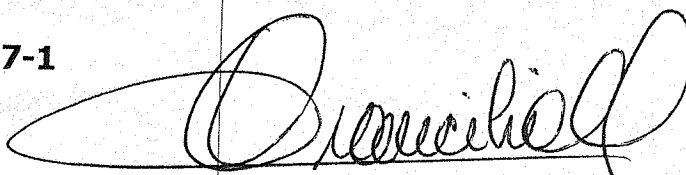
2.- Que, **se acoge** la demanda civil deducida por el primer otrosí de fs. 1, en contra de "**LATAM AIRLINES GROUP S.A.**", representada legalmente por **CARLOS MENCIO**, condenándosele a pagar al demandante **LUIS GUSTAVO EDUARDO HERNÁNDEZ MORENO**, la suma de **\$245.940.- (Doscientos cuarenta y cinco mil novecientos cuarenta pesos)**; por concepto de daño emergente; y **\$100.000.- (Cien mil pesos)**, a título de daño moral; rechazándose lo solicitado por lucro cesante, por improcedente.

3.- Que, la suma que esta sentencia manda a pagar, deberá serlo reajustada y con el interés señalado en el considerando quinto de este fallo.

4.- Que, **se condena a "LATAM AIRLINES GROUP S.A."**, representada legalmente por **CARLOS MENCIO**, al pago de las costas de la causa.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 15.673-2017-1



**PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA,
JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A.
AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADA.-**

CONFORME CON SU ORIGINAL

