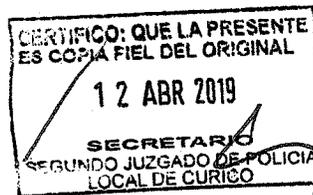


SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
CURICÓ



Rol N° 6678-18 MR.

Curicó, tres de abril del año dos mil diecinueve.

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes, **MATIAS RAGGIO SANTIBAÑEZ**, cédula nacional de identidad Nro. 16.132.627-5, abogado, en representación, según consta a fojas 13 y siguientes de doña **MONICA TORAL MAÑEZ**, cédula nacional de identidad Nro. 8.069.897-6 y de don **MARCOS OCTAVIO URZÚA URZÚA**, cédula nacional de identidad Nro. 7.808.971-7, todos domiciliados en calle Normandía Nro. 1236, comuna y ciudad de Curicó, interpone Querrela Infracional a la Ley N° 19.496, en contra de **LATAM AIRLINE GROUP S.A., en adelante LATAM**, Rut Nro. 89.862.200-2, representada legalmente por don **IGNACIO CUETO PLAZA** (según consta a fojas 53 y siguientes, por don **MATIAS CRISTI ALFONSO**, chileno, abogado, cédula nacional de identidad N° 11.472.549-9), cuya profesión ignora, ambos domiciliados en calle Estado Nro. 10, piso 11, comuna y ciudad de Santiago, por haber vulnerado la actual Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, específicamente sus artículos 3°, letra a), c) y d) 13 y 23, todo ello en razón de las consideraciones de hecho y de derecho que expone.

Indica que con fecha 27 de julio de 2018 sus representados abordaron el vuelo LA 347, desde Calama con destino a Santiago, en donde los asientos contratados por doña Mónica y don Marcos fueron 03A y 03B, respectivamente, seleccionados específicamente por ser más cómodos y por ser indispensable para don Marcos, toda vez que él se encuentra bajo condiciones de salud delicadas y con movilidad reducida por haber sufrido un infarto cerebral, el cual lo tendría con una parálisis parcial respecto de la mitad de su cuerpo. Dichos asientos por tener características especiales tienen un valor adicional a razón de \$ 4.990 (cuatro mil novecientos pesos chilenos) [sic], sumas que fueron pagadas por ambos pasajeros oportunamente

En la tarjeta de embarque enviada al correo electrónico de los pasajeros ya individualizados, fueron cambiados sus asientos, designando a doña Mónica Toral el asiento N° 32L y a don Marcos Urzúa el asiento N° 14B; separándolos, sin tener en consideración alguna que doña Mónica se encuentra al cuidado de su marido don Marcos, debido a la condición de salud a la cual ya se hizo mención.

Una vez en el aeropuerto, luego de que doña Mónica reclamara en el mostrador de LATAM, les fue cambiada la tarjeta de embarque nuevamente designándoles a don Marcos el asiento 15 C, y a doña Mónica el asiento 15B, ubicándolos en asientos contiguos pero sin las características de amplitud de los asientos pagados, ni tampoco de cercanía con la salida del avión, ni respecto del baño, recibiendo un trato desconsiderado y cruel por parte del personal, quienes señalaron que si no estaban conformes debían interponer un reclamo formal. Dicha respuesta no respetó al contrato, es decir la compra

realizada por sus representados, la cual tenía razón de ser en atención a la enfermedad de don Marcos.

En resumen, los dos pasajeros a quienes representa, celebraron un contrato de transporte aéreo de pasajeros para un vuelo con fecha 27 de julio de 2018 con asientos especialmente seleccionados debido a la delicada situación de salud de don Marcos Urzúa. Sin motivación alguna, ni justificación de ningún tipo, e incluso actuando con negligencia, el servicio no fue ejecutado según lo pactado, negándose la querellada, después de hacer presente esta situación en el mostrador de LATAM, a proveerlos de unos asientos que cumplieran con la ubicación y características necesarias, incumpliendo el contrato y, con ello, la atención especial del pasajero de salud delicada.

Para finalizar, señala que de buena voluntad sus representados presentaron un reclamo en el mostrador de LATAM, al cual no le dieron curso, por cuanto LATAM consideró una solución válida proporcionarles asientos contiguos sin perjuicio que no cumplieron con la finalidad para la cual fueron contratados y que nunca su parte se manifestó conforme con la aparente solución proporcionada. Agrega que la querellada no tenía ninguna intención de reparar daños, razón por la cual remitieron un correo electrónico, el cual tiene fecha 03 de septiembre de 2018, y que se transcribe a continuación; "Queremos comunicarle hemos dejado tu caso sin efecto, debido a que no recibimos la información solicitada, necesaria para procesar tu solicitud". Precisa que previo a dicho correo electrónico, doña Mónica los proveyó de toda la información solicitada, dándole dicha respuesta una vez que cumplió con la solicitud de la querellada.

Por ultimo agrega que en la persona de don Marcos y doña Mónica se ocasionaron los efectos perniciosos de la conducta negligente de la querellada, sin siquiera mostrar interés en resolver los efectos nocivos de su actuar y que no es concebible que el sistema computacional de venta de pasajes que detenta LATAM haya vendido los mismos asientos dos veces, razón por la cual resulta indignante para mis representados haber podido apreciar que en los asientos pagados con mucho tiempo de anticipación, habían sentadas personas sin ninguna discapacidad y según práctica regular de LATAM fueron proporcionados a clientes preferentes de la alianza "One World", lo que es evidentemente discriminatorio. Para terminar, cabe decir que mis representados se sintieron denigrados por la solución recibida, sin respeto a consideraciones elementales de humanidad.

En cuanto al derecho, establece que los hechos narrados constituyen una infracción a las normas sobre protección de los derechos del consumidor, señalando que en los términos del artículo 1° N° 1 de la ley 19.496 sus patrocinados detentan la calidad de consumidores, además de circunscribirse en la figura contemplada en el artículo 2° letra a) del mismo cuerpo legal. Así mismo, transcribe el artículo 3° de la Ley 19.496, letras a), c) y d), el artículo 13°, el artículo 23°, haciendo referencia además al artículo 24 del mismo cuerpo legal y el artículo 133F del Código Aeronáutico, indicando que en la especie, la conducta del proveedor ha significado una infracción a los artículos recientemente señalados.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto, y disposiciones legales citadas de la Ley N° 19.496, solicita tener por interpuesta Querrela Infraccional, en contra de **LATAM AIRLINE GROUP S.A.**, sociedad del giro de transporte por vía aérea de pasajeros y de carga, rol único tributario N° **89.862.200-2**, representado legalmente por don **IGNACIO CUETO PLAZA**, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en calle Estado Nro. 10,

12 ABR 2019

piso 11, comuna y ciudad de Santiago, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de las sanciones legales establecidas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, es decir, 50 U.T.M, con expresa condenación en costas.

En el Primer Otrosí de su presentación, viene en deducir Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios en contra de **LATAM AIRLINE GROUP S.A.** Rut Nro. **89.862.200-2**, representada legalmente por don **IGNACIO CUETO PLAZA**, cuya profesión ignora, ambos domiciliados en calle Estado Nro. 10, piso 11, comuna y ciudad de Santiago, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, fundada en los antecedentes de hecho y el derecho que expone.

Indica que en cuanto a los hechos fundantes de su demanda, da por expresa e íntegramente reproducidos los señalados en lo principal de su presentación. En cuanto al derecho, señala que el artículo 2314 del Código Civil establece que "El que ha cometido un delito o un cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización; sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito", agregando que Don Hugo Rosende Álvarez afirma que "la responsabilidad civil es la obligación que pesa sobre una persona de colocar a quien se ha causado daño por la violación de un deber jurídico en la misma situación en que éste se encontraría con anterioridad a dicho acto".

Hace mención al artículo 2329 inciso 1º -del Código Civil, que establece que "Por regla general todo daño que pueda imputarse a malicia o negligencia de otra persona debe ser reparado por ésta". Transcribe el artículo 3 de la Ley 19.496, letra e) agregando que la normativa especial aplicada al caso en cuestión, es decir la Ley N° 18.916 que aprueba el Código Aeronáutico, en su artículo—133F—señala que las acciones destinadas a la obtención de las prestaciones, reparaciones e indemnizaciones se tramitarán conforme al procedimiento y ante los tribunales señalados en el Título IV de la Ley 19.496.

Por último el querellante y demandante civil hace referencia a los perjuicios ocasionados:

-Respecto de don Marcos Octavio Urzúa Urzúa:

Por **DAÑO EMERGENTE**, solicita la suma de \$4.990.- (cuatro mil novecientos noventa pesos chilenos), más reajustes e intereses, que correspondería al asiento especial estipulado en el pasaje del día 27 de julio de 2018.

En cuanto al **DAÑO MORAL**, relata que este consiste en el dolor o sufrimiento, los menoscabos, las condiciones psicológicas a las cuales en este periodo fue sometido don Marcos Urzúa, situaciones que según nuestra Constitución Política del Estado estamos protegidos [sic]. El artículo primero numeral 1 establece que "La Constitución asegura a todas las personas el derecho a la vida y a la integridad física, y psíquica de las personas". Como consecuencia de los hechos acontecidos, se ha visto afectada gravemente la salud psíquica, al causarle a don Marcos un gran menoscabo moral, ya que, primero se afectó gravemente la seguridad de su patrocinado al no proveerlo de los asientos requeridos para él y su cónyuge, ya que viajaron de forma incómoda, teniendo que desplazarse hasta unos asientos que se encontraban ostensiblemente alejados de los asientos seleccionados, ubicándolos en unos de características normales, los cuales ya para una persona totalmente sana tienen un carácter de suma precariedad e incomodidad sobre todo en lo concerniente al espacio entre unos y otros, tanto respecto de las personas que se tiene a un lado, como a los que se tiene al frente o atrás, además, sometiéndolos en caso de cualquier emergencia a que se vieran amenazados en forma exponencial en

comparación a cualquier otro pasajero en condiciones normales, debido a que, como ya se señaló, don Marcos tiene problemas de desplazamiento y movilidad, entre otros. La demandada ni siquiera imagina las dificultades que se podrían haber suscitado en caso de que don Marcos tuviese una emergencia, por ejemplo, relacionada con el baño o médica.

De la misma forma, se señala la actitud tomada por parte de la demandada, la que habría afectado ostensiblemente la honra y dignidad de su patrocinado, recibiendo un trato inhumano, sin ninguna atención y mucho menos consideración por la grave condición de salud por la que se encuentra pasando don Marcos.

Adicionalmente, agrega que los pasajeros que representa son personas y, en razón a ello, merecen y exigen un mínimo de respeto por parte de la empresa y sus trabajadores.

Toda esta situación le provocó a don Marcos, según dichos de la querellante, un cuadro de estrés, angustia, frustración y aprensión a viajar en avión nuevamente. Asimismo, fue sometido con desagrado a tener que esperar que se retiren todos los pasajeros para poder retirarse.

En último término, en caso de emergencia, sintió que se veía amenazado en mayor grado que cualquier otro pasajero en caso de tener que salir del avión.

Cabe agregar que desde ese día, perdió la posibilidad de disfrutar, en forma tranquila y sin miedo alguno de sus recurrentes viajes, ya que la probable posibilidad de volver a pasar por una misma situación, supera y afecta su calidad de vida, afectando directamente su integridad psíquica.

De esta manera, la situación acaecida les ha generado una aflicción, dolor y pesar inmenso, producto de la impresión de volver a vivir la misma situación, todo ello sumado al trato poco digno del cual han sido objeto por parte de dependientes de la demandada, la cual, para finalizar, no les entregó una solución satisfactoria y digna, sino que sentaron a personas perfectamente sanas en los asientos que mis representados habían pagado. Cabe denunciar agravando aún más el perjuicio generado en mi representado, que esta fue la segunda vez de forma consecutiva que ocurre la misma situación, que ocurrió el 18 de julio en el viaje de ida a la ciudad de Calama desde Santiago, denotando que lo sufrido ya es una práctica sistemática e institucionalizada por la compañía LATAM.

Por lo anteriormente expuesto, considerando la normativa expuesta la querellante le atribuye el valor de **250 UF \$6.891.447 (seis millones ochocientos noventa y un mil cuatrocientos cuarenta y siete pesos)** por el daño moral, más intereses y reajustes, o la suma que este Tribunal, estime en justicia, todo con expresa condenación en costas. UF día martes 30 de diciembre de 2018 valor = 27.565,79.

Respecto de doña Mónica Toral Mañez:

Por DAÑO EMERGENTE, la suma de \$4.990.- (cuatro mil novecientos noventa pesos chilenos), más reajustes e intereses, que corresponde al asiento especial estipulado en el pasaje del día 27 de julio de 2018.

Y por DAÑO MORAL, se agrega en este caso que se ha visto afectada gravemente la salud psíquica, al causarle a doña Mónica un gran menoscabo moral, ya que, primero se afectó gravemente la seguridad de su patrocinada al no proveerle de los asientos requeridos, para ella y su cónyuge, desde un primer momento, ya que viajó bajo un estado de perturbación debido a estar al cuidado de su marido y encontrarse bajo las circunstancias que se detallan a continuación: debieron desplazarse hasta unos asientos: que se encontraban ostensiblemente alejados de los asientos seleccionados, ubicándolos

12 ABR 2019

en unos de características normales, los cuales ya para una persona totalmente sana tiene un carácter de suma precariedad e incomodidad sobre todo en lo concerniente al espacio entre unos y otros, tanto respecto a los que se tiene a un lado, como a los que se tiene al frente o atrás, además, sometiéndolos en caso de cualquier emergencia a que se vieran amenazados en forma exponencial en comparación a cualquier otro pasajero en condiciones normales, debido a que, como ya se señaló, don Marcos tiene problemas de desplazamiento y movilidad, y es doña Mónica la persona que se encuentra a su cuidado, debiendo estar preocupada en todo momento de él, y sobre todo en un caso extremo, como por ejemplo un problema relacionado con el baño. En segundo lugar, la actitud tomada por parte de la demandada habría afectado ostensiblemente la honra y dignidad de su patrocinada, ya que recibieron un trato inhumano, sin ninguna atención y mucho menos consideración por la grave condición de salud por la que se encuentra pasando don Marcos. Sin dejar de mencionar que junto con ser consumidores, los representados son personas y, en razón a ello, merecen y exigen un mínimo de respeto por parte de la empresa y sus trabajadores. Toda esta situación le provocó un cuadro de estrés, considerando mayor grado que cualquier otro pasajero a poder salir del avión de forma segura, ya que en primer término debía velar por la seguridad de su marido, que como ya se mencionó, debido a su delicada condición de salud tiene problemas de desplazamiento y debe ser asistido para realizar dicha acción.

Desde ese día, perdió la posibilidad de disfrutar, en forma tranquila y sin miedo alguno de sus recurrentes viajes, ya que la probable posibilidad de volver a pasar por una misma situación supera y afecta su calidad de vida, afectando directamente su integridad psíquica. De esta manera, la situación acaecida le ha generado una aflicción, dolor y pesar inmenso, producto de la impresión de volver a vivir la misma situación, todo ello sumado al trato poco digno del cual han sido objeto por parte de dependientes de la demandada, la cual, para finalizar, no les entregó una solución satisfactoria y digna, sino una, discriminatoria y arbitraria, pues las personas que ocupaban los asientos pagados eran personas totalmente sanas. Por último la querellada señala que cabe denunciar, agravando aún más el perjuicio generado en su representada, que esta fue la segunda vez de forma consecutiva que ocurre la misma situación, ya que acaeció en el viaje de fecha 18 de julio de Santiago a Calama, denotando que se trata de una práctica sistemática e institucionalizada por la compañía LATAM.

Por lo anteriormente expuesto, considerando la normativa expuesta le atribuye el valor de **125 UF = \$3.445.723 (tres millones cuatrocientos cuarenta y cinco mil setecientos veintitrés pesos)** por el daño moral, más intereses y reajustes o la suma que este Tribunal estime en justicia, todo con expresa condenación en costas, UF día martes 30 de diciembre de 2018 valor = 27. 565,79.

Por lo anterior y en mérito de lo expuesto y atendidas las disposiciones legales citadas, solicita tener por interpuesta demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LATAM AIRLINE GROUP S.A.** Rut Nro. **89.862.200-2**, representada legalmente por don **IGNACIO CUETO PLAZA** (según consta a fojas 53 y siguientes, por don **MATIAS CRISTI ALFONSO**, chileno, abogado, cédula nacional de identidad N° **11.472.549-9**), ya individualizado, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la demandada al pago de las siguientes indemnizaciones; para don **MARCOS OCTAVIO URZÚA URZÚA** de \$ **6.896.437** (seis millones ochocientos noventa y seis

mil cuatrocientos treinta y siete pesos); para doña **MONICA TORAL MAÑEZ** de \$ **3.450.713** (tres millones cuatrocientos cincuenta mil setecientos trece pesos), más intereses y reajustes o bien la suma que se estime conforme a derecho con expresa condenación en costas.

En el Segundo Otrosí de su presentación la parte solicitó exhorto para efectos de notificación; en el Tercer Otrosí, se acompañaron documentos correspondientes a copia de los mandatos otorgados por doña **MONICA TORAL MAÑEZ** y don **MARCOS OCTAVIO URZÚA URZÚA**. Los cuales rolas a **fojas 13 a 20**; y al Cuarto Otrosí: Patrocinio y poder.

A **fojas 21**, consta proveído de Querrela Infracional y Demanda Civil de Indemnización de Perjuicios fijando comparendo de conciliación, contestación y prueba para el día lunes 04 de febrero de 2019 a las 10:00 horas.

A **fojas 28**, rola notificación por cédula a la representante de los querellantes y demandantes civiles, don **MATÍAS RAGGIO SANTIBÁÑEZ**, realizada con fecha 09 de enero de 2019, a las 16:00 hrs.

A **fojas 31 y siguientes**, rola notificación por cédula a través de exhorto al representante de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, realizada con fecha 18 de enero de 2019, a las 14:45 hrs.

A **fojas 50**, consta informe N° 167, de don **EDUARDO PERÉZ MOLINA**, Director Regional (S) del Servicio Nacional del Consumidor dirigido a este Tribunal, estableciendo que en sus registros de sentencias del año 2018, no se registran fallos en donde se sancione a la querellada "**LATAM AIRLINES GROUP S.A.**"

A **fojas 105**, con fecha 4 de febrero de 2019, se dio inicio al comparendo de estilo, el cual contó con la comparencia de ambas partes. En donde como actuaciones previas, el abogado de los querellantes y demandantes civiles presentó escrito otorgando poder al abogado **RODRIGO IGNACIO BONACIC MIDANE**, cédula nacional de identidad N° **15.736.126-0**, domiciliado en calle José Miguel de la Barra 412, oficina 5B, comuna y ciudad de Santiago, como rola a **fojas 51**, asimismo los abogados **CARLOS STEVENSON VALDÉS** y **GUILLERMO BOFILL FERRETTI**, presentaron escrito según rola a **fojas 52**, asumiendo el patrocinio y poder en la presente causa en representación de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, acompañando en otrosí de su presentación copia de escritura pública en la que consta su personería, rolante a **fojas 53 y siguientes**, escritos que se resolvieron en acta de audiencia.

Continuando con el comparendo de rigor, el apoderado de los querellantes y demandantes civiles, ratificó la querrela y demanda civil de **fojas 1 y siguientes**, en todas sus partes. Acto seguido la querellada y demandada, a través de su abogado, acompañó minuta de contestación, la que solicitó se tuviera como parte integrante de la audiencia. En su presentación rolante a **fojas 57 y siguientes**, la querellada y demandada vino en contestar la Querrela Infracional y demanda de indemnización de Perjuicios interpuesta en autos por don **MATIAS RAGGIO SANTIBÁÑEZ**, en representación de la Sra. **MONICA TORAL MAÑEZ** y el Sr. **MARCOS URZÚA URZÚA**, ya individualizados en autos, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, en la que se le imputa a la empresa la circunstancia de haber infringido los artículos 3 letras a), c) y d), el artículo 13 y 23, todos de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores,

12 ABR 2019

solicitando el íntegro y completo rechazo a la misma, con costas, sobre la base de las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que expone:

SECRETARIO
SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA
LOCAL DE CURICO

1.- Denuncia de autos

Que, en su denuncia señalan los actores que, con fecha 27 de julio de 2018 viajaron en el vuelo LA 347 desde Calama a Santiago y que los contratados eran el 03A y el 03B, por los cuales pagaron un valor adicional de \$4.990 por cada uno, ya que uno de los actores tiene movilidad reducida y esos asientos tienen características especiales.

Agreden que al recibir la tarjeta de embarque por correo electrónico los asientos fueron modificados y se les asignaron los asientos 32L y el 14B, separándolos sin considerar que la Sra. Toral estaba al cuidado del Sr. Urzúa.

Señalan que una vez en el aeropuerto realizaron un reclamo a LATAM y les reasignaron los asientos 15C y 15B respectivamente, que si bien eran asientos contiguos estos no tenían la amplitud de los contratados ni estaba cerca de la salida y el baño, por lo que nuevamente presentaron un reclamo formal en el mostrador de LATAM.

En definitiva los actores semana [sic] que LATAM no habría respetado los servicios contratados para el vuelo del [sic] fecha 27 de julio de 2018.

2.- Precisiones de la denuncia.

En primer lugar, señala que los actores con fecha 22 de febrero de 2018 compraron pasajes para volar desde Santiago a la ciudad de Calama entre el 18 y el 27 de julio de 2018.

En cuanto al vuelo de ida debemos señalar que se realizó exitosamente sin que exista imputación alguna en estos autos.

En cuanto a la situación del vuelo de regreso, señala que los actores adquirieron determinados asientos para realizar el viaje y su representada por razones operacionales [sic] no pudo entregar dichos servicios [sic] asignándoles otros asientos que cumplían exactamente con las mismas características que los asientos comprados.

Sin perjuicio de lo anterior, los actores en el counter de LATAM solicitaron un cambio de asiento lo cual fue aceptado por su representada y finalmente y posterior [sic] al viaje, los actores solicitaron la devolución de los asientos comprados.

Que, de acuerdo con los registros de su representada, se habría accedido a dicha devolución la cual se realizó con éxito de acuerdo al procedimiento y los plazos estipulados para el proceso de devoluciones, el que fue debidamente informado a la actora una vez efectuada la devolución.

3.- Proceso de compra de asientos de LATAM.

Para efectos de poder comprender como se efectúa la compra de los asientos y la entrega de la información acerca de los términos y condiciones de dicha compra [sic], la parte querellada cree que es necesario explicar el proceso de compra de asientos de su representada, por lo que señala en su contestación, junto a cada paso a seguir las capturas

de pantalla, de la página de LATAM correspondientes. En cuanto al texto se expone lo siguiente:

PRIMER PASO- En primer lugar, el abogado de la querellada señala que la página de su representada ofrece a sus pasajeros la posibilidad de que estos puedan acceder a diversos servicios tales como asistencia y cobertura de viaje, equipaje de bodega, opciones de upgrade y compra de asiento favorito. Para el proceso que nos interesa, es necesario ingresar a la opción "Compra tu asiento favorito"

SEGUNDO PASO- Una vez hecho el ingreso en la alternativa ya señalada, la página LATAM dirige a una nueva página del portal web en la cual se describe en que consiste la compra del asiento, los beneficios y la alternativa de iniciar el proceso de compra.

Esta página se compone de tres pestañas, la primera de ellas entrega toda la información necesaria para que el pasajero compre su pasaje con conocimiento de que el principal beneficios [sic] es volar más adelante (fila 2 o 3) o en las salidas de emergencias, asientos que tienen un espacio adicional de 10 cm que permiten tener prioridad para desembarcar.

En la segunda pestaña, LATAM informa a sus pasajeros cuales son los términos y condiciones que aplican para la compra del asiento y es clara en señalar entre otras cosas que si por motivos operacionales, de seguridad o servicio no pueden entregar el asiento que se seleccionó, se ofrecerá otra alternativa. Si no se está de acuerdo, se ubicará en otro asiento y se podrá pedir la devolución del dinero con el mismo medio de pago que se usó.

Finalmente, la tercera pestaña se remite a entregar a los pasajeros las preguntas frecuentes realizadas por otros pasajeros acerca del proceso de compra de asientos.

TERCER PASO- En esta etapa del proceso, LATAM informa a los pasajeros cuál es su pasaje, el itinerario del mismo y entrega la opción para que estos seleccionen sus asientos.

CUARTO PASO- En esta parte del proceso se inicia la selección del asiento del pasajero y para lo cual se debe ingresar en la opción "Elige tu Pasaje"

Una vez hecho el ingreso en la opción, la página entrega al actor todas las posibilidades de asientos disponibles e informa su respectivo valor el cual dependerá si lo que se prefiere es espacio o estar ubicado más adelante en el avión.

Una vez seleccionados los asientos en la parte izquierda de la pantalla se desglosa claramente los asientos seleccionados y el valor de los mismos.

QUINTO PASO- Finalmente, la página entrega un resumen de los asientos seleccionados y el valor de los mismos, teniendo los pasajeros que entrar en la opción "Continuar" a través de la cual deberá efectuar el pago para adquirir los asientos seleccionados.

Cabe señalar que, una vez concluido el proceso de compra, LATAM envía al consumidor el documento denominado INFORMACION DE SU SERVICIO documento que es enviado al correo electrónico señalado por el consumidor en el proceso de compra.

Por lo tanto, concluye el apoderado de la querellada, que su representada informa en forma veraz y oportuna a sus pasajeros tanto de los beneficios como de los términos y condiciones de la compra de asientos, siendo claros estos últimos que si existe algún tipo de problema se ofrecerá una alternativa y si no es aceptada se puede solicitar la devolución de la compra del asiento, lo cual descansa en el hecho que todos los asientos ofrecidos son de las mismas características y la diferencia fundamental (en el caso de los asientos adquiridos por el actor) es la cercanía a la puerta de acceso del avión. En todo lo demás (tipo de asiento, servicio, cabina del avión, etc.) no existe diferencia alguna.

4.- Clases de asientos ofrecidos por LATAM

Se señala que, en independiente del asiento- sea asignado o comprado- LATAM entrega los mismos servicios tanto en atención de los tripulantes, alimentación, etc., y la gran diferencia que puede existir entre un asiento y otro radica en la existencia de la preferencia para desembarcar y una diferencia en la amplitud del asiento de 10 cm en los casos de salidas de emergencia, (que no es el caso de autos).

Por lo tanto, entre uno y otro asiento de la categoría Economy no existe diferencia alguna, y los planteamientos del actor a este respecto carecen de toda base o fundamento, especialmente considerando que el servicio aéreo fue entregado en los términos contratados, siendo los actores transportado a su destino en los itinerarios y horarios definidos por lo que no existe fundamento alguno en autos como para imputar una infracción a la Ley 19.496.

5.- Infracciones legales demandadas

LATAM argumenta que el actor cita en su querella una infracción a los artículos 3 a, c), 13, 23 y 50 de la Ley 19.496.

La parte querellada niega y controvierte el que haya incurrido en alguna infracción a las normas de la Ley 19.496, ni respecto de las citadas de contraria ni respecto de ninguna otra.

En cuanto al art. 3 letra a), señala que no ve como «el derecho a la libre elección se puede ver vulnerado puesto que los actores seleccionaron los servicios con su representada sin que existiese una privación a su derecho a elegir, es mas ellos pudieron acceder en forma libre y voluntaria al portal web de LATAM para realizar la compra de pasajes.

Por su parte, tampoco se da la hipótesis contemplada en el art. 3, letra C), puesto que los actores fueron informados en el proceso de compra que eventualmente los asientos podrían ser modificados y que se le entregaría otra opción o se les realizaría la devolución de lo pagado

En tercer lugar, los actores señalan que se habría infringido el artículo 13 de la ley 19.496, es del caso que su representada no negó el asiento en forma arbitraria y en el aeropuerto se le explicó al actor que la modificación se debía a que el avión en que realizaría el vuelo había sido modificado y que se le entregaría un asiento equivalente al que había adquirido.

Por otra parte, se imputa una infracción al Art. 23 de la Ley 19.496 no observándose como podría mi representada haber incurrido en la misma cuando no solo entregó en todo

momento la información clara respecto de los itinerarios de su vuelo, de los términos y condiciones de la compra de asiento, sino que además le ofreció el reembolso de los mismos. De esta manera en la especie no existe un actuar que pueda imputarse como negligente de LATAM que permita fundar una imputación de esta naturaleza.

Adicionalmente señala que su representada informó en forma veraz y oportuna los términos y condiciones de la compra de asientos y adicionalmente todos los servicios fueron prestados de acuerdo a lo contratado por el actor.

6.- Perjuicios demandados.

Los actores han interpuesto en autos una acción civil de indemnización de perjuicios solicitando una indemnización de \$9.980.- por concepto de daño emergente, \$500.000 por concepto de lucro cesante [sic] y 10.337.170.- por concepto de daño moral.

Según la querellada, dicha pretensión indemnizatoria deberá ser rechazada en todas sus partes toda vez que en la especie no se presenta el primer elemento de la responsabilidad demandada, cual es la infracción de una norma legal.

En efecto tal y como se ha señalado en los capítulos anteriores, en la especie no se presenta infracción alguna a las normas de la Ley 19.496 ni respecto de las normas señaladas en la demanda como infringidas ni ninguna otra, razón por la cual no procede la demanda de autos.

Adicionalmente se señala que no se entiende la pretensión indemnizatoria por concepto de daño emergente, toda vez que, tal como ha explicado en detalle en la contestación, su representada una vez realizado el viaje, habría accedido a efectuar la devolución de la compra de asientos a través del mismo medio de pago por el cual se realizó la compra.

En relación con el daño moral, estamos frente a una pretensión sin el más mínimo fundamento y que de hecho el actor lo fundamenta en un acto de discriminación, lo cual como ha sostenido en esta presentación su representada solo aplicó los términos y condiciones de la compra asignando un nuevo asiento de similares características y ubicación a los actores en el nuevo avión que lo trasladaría a Santiago. Los actores han pretendido que se le respete la numeración de su asiento hecho que es imposible para mi representada dado que en el nuevo avión dicha numeración corresponde a una cabina distinta a la adquirida por el actor.

Por lo anterior, esta pretensión deberá ser rechazada 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, y más aun considerando el insólito monto solicitado por este concepto.

Sobre el particular la querellada estima atinente citar un reciente fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago el que sentó la siguiente doctrina: *Corresponde acoger el recurso de nulidad interpuesto contra la sentencia que condenó a indemnizar el daño moral resultante del accidente de un trabajador, sin fundamentos suficientes. Esto, dado que las meras molestias físicas, no comportan el sufrimiento, la tristeza, el padecimiento o la angustia que constituyen el daño moral indemnizable, lo cual importa entender que en este caso, en definitiva no se da uno de los presupuestos que permitan configurar la*

12 ABR 2019

responsabilidad civil pretendida. En consecuencia, se ha otorgado una indemnización bajo el concepto del daño moral, por aspectos - como lo son molestias y/o dolor físico en un pie que no cumple el estándar del menoscabo moral que da pábulo a una indemnización de este tipo. (Iltma. Corte de Santiago Rol 129-2017 17 abril de 2017)

Por tanto, solicita tener por contestada Querella infraccional y demanda de indemnización de perjuicios de autos, procediendo el rechazo de las mismas con expresa condenación en costas.

A fojas 105, Oídas que fueron las partes, el Tribunal las llamó a conciliación, la que no se produjo, por lo que se procedió a recibir la causa a prueba, rindiéndose solamente prueba documental por ambas partes, lo que consta en el acta de la audiencia de la siguiente manera: **Prueba documental de la parte querellante y demandante:**

- 1.- Ticketes electrónicos respecto de los pasajeros Marcos Urzúa y doña Mónica Toral, N° 0452173654070, respecto del vuelo de fecha 27 de julio de 2018, desde Calama hacia Santiago vuelo La 347 cuyo código de reserva es KXPTND, emitidos por la empresa Latam.
- 2.- Ticket electrónico correspondiente a doña Mónica Toral N°0451504420483, correspondiente al viaje de fecha 27 de julio de 2018 destino a la ciudad de Calama a Santiago, cuyo código de reserva es KXPTND, emitido por la empresa Latam.
- 3.- Eticket Receipt respecto del pasajero Don Marcos Urzúa, respecto del viaje 27 de julio de 2018, respecto del vuelo Calama a Santiago, vuelo La 347, donde se deja constancia tanto de la compra del pasaje como de los asientos 3A y 3B, emitido por la empresa Latam.
- 4.- Eticket Receipt respecto de la pasajera doña Mónica Toral, respecto del viaje 27 de julio de 2018, respecto del vuelo Calama - Santiago, vuelo La 347, donde se deja constancia tanto de la compra del pasaje como de los asientos 3A y 3B, emitido por la empresa Latam.
- 5.- Ficha técnica respecto del vuelo Calama --Santiago de fecha 27 de julio de 2018, de doña Mónica Toral, cuyo código de reserva es KXPTND, donde se deja constancia de la compra del asiento 3A y 3b, emitido por la empresa Latam.
- 6.- Ficha técnica respecto del vuelo Calama --Santiago de fecha 27 de julio de 2018, de don Marcos Urzúa, cuyo código de reserva es KXPTND, donde se deja constancia de la compra del asiento 3A y 3b, emitido por la empresa Latam.
- 7.- Ficha técnica emitida por la empresa Latam, respecto del viaje 27 de julio de 2018, respecto de los pasajeros Mónica Toral y Marcos Urzúa, cuyo código de reserva es KXPTND, donde la empresa deja constancia al respecto de los asientos comprados, es decir de los asientos 3A y 3B.
- 8.- Tarjeta de embarque del pasajero doña Mónica Toral, respecto del vuelo LA 347, de destino Calama-Santiago, donde por motivos que se desconocen, le fue asignado un asiento diferente, es decir el asiento 32 L y no el comprado con anterioridad.
- 9.- Tarjeta de embarque del pasajero don Marco Urzúa, respecto del vuelo LA 347, de destino Calama-Santiago, donde por motivos que se desconocen, le fue asignado un asiento diferente, es decir el asiento 14B y no el comprado con anterioridad.
- 10.- Copia de tarjetas de embarque de don Marcos Urzúa y doña Mónica Toral, respecto del vuelo de fecha 27 de julio de 2018, de Calama a Santiago, LA 347, cuyo código de

reserva es KXPTND, donde se acredita un nuevo cambio de asientos, en el caso de don Marcos Urzúa al 15 C y respecto de doña Mónica Toral al 15 B.

11.- Correo electrónico de la empresa Latam dirigido al correo de doña Mónica Toral donde la propia empresa reconoce los hechos denunciados y establece que de acuerdo a investigación propia de la empresa, no le fueron otorgados los asientos comprados.

12.- Infome médico de la red salud UC Cristus de fecha 13 de octubre de 2017, donde se deja constancia del estado de salud de don Marco Urzúa;

Prueba documental de la parte querellada y demandada civil:

1.- Documento denominado "información de tu pasaje" del señor Marcos Urzúa el cual da cuenta de los términos y condiciones asociados a su pasaje programado para el día 27 de julio de 2018, para volar entre Calama y Santiago.

2.- Documento denominado "información de tu pasaje" de la señora Mónica Toral, el cual da cuenta de los términos y condiciones asociados a su pasaje programado para el día 27 de julio de 2018, para volar entre Calama y Santiago.

3.- Ticket electrónico de la señora Mónica Toral el cual da cuenta de los tramos que componían su pasaje y en particular el tramo entre Calama y Santiago, sufrió una modificación, lo cual derivó en que Latam no pudiera entregar el servicio de asientos contratado y por lo tanto se procedió a aplicar los términos y condiciones asociados a dicha compra y que fueron informados expresamente en el proceso de compra de pasajes y asientos.

4.- Informe interno de Latam, el cual da cuenta de la situación que afectó al vuelo entre Calama y Santiago y por ende la situación respecto de los asientos de los actores en definitiva que Latam aplicó, los términos y condiciones asociados a la compra de asientos y procedió a la devolución del valor de los asientos.

A fojas 109, la Secretaria Subrogante del Tribunal, certificó que no existen diligencias pendientes.

CONSIDERANDO:

I. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.

PRIMERO: Objeto del Juicio.- Que se ha iniciado esta causa a fin de investigar presuntas infracciones a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, cometidas por LATAM AIRLINE GROUP S.A., en adelante LATAM, Rut Nro. 89.862.200-2, representada legalmente por don IGNACIO CUETO PLAZA (según consta a fojas 53 y siguientes, por don MATIAS CRISTI ALFONSO, chileno, abogado, cédula nacional de identidad N° 11.472.549-9), cuya profesión ignora, ambos domiciliados en calle Estado Nro. 10, piso 11, comuna y ciudad de Santiago, en perjuicio de doña MONICA TORAL MAÑEZ, cédula nacional de identidad Nro. 8.069.897-6 y de don MARCOS OCTAVIO URZÚA URZÚA, cédula nacional de identidad Nro. 7.808.971-7, representados por el abogado MATIAS RAGGIO SANTIBAÑEZ, cédula nacional de identidad Nro. 16.132.627-5, según consta a fojas 13 y siguientes, todos domiciliados en calle Normandía Nro. 1236, comuna y ciudad de Curicó.

SEGUNDO: Hechos acreditados.-

Que, con los antecedentes y pruebas existentes en autos, consistentes en la realización de comparendo de fecha 04 de febrero de 2019, rolante a fojas 105 y siguientes, con la asistencia de ambas partes, donde la parte querellante y demandante civil, ratificó la documentación correspondiente a:

12 ABR 2019

SECRETARIO
QUINTO JUZGADO DE POLICIA
CAL DE CUNCO

- 1.- Ticketes electrónicos respecto de los pasajeros Marcos Urzúa y Doña Mónica Toral N° 0452173654070, respecto del vuelo de fecha 27 de julio de 2018, desde Calama hacia Santiago vuelo La 347 cuyo código de reserva es KXPTND, emitidos por la empresa Latam.
- 2.- Ticket electrónico correspondiente a doña Mónica Toral N°0451504420483, correspondiente al viaje de fecha 27 de julio de 2018 destino a la ciudad de Calama a Santiago, cuyo código de reserva es KXPTND, emitido por la empresa Latam.
- 3.- Eticket Receipt respecto del pasajero Don Marcos Urzúa, respecto del viaje 27 de julio de 2018, respecto del vuelo Calama a Santiago, vuelo La 347, donde se deja constancia tanto de la compra del pasaje como de los asientos 3A y 3B, emitido por la empresa Latam.
- 4.- Eticket Receipt respecto de la pasajera doña Mónica Toral, respecto del viaje 27 de julio de 2018, respecto del vuelo Calama - Santiago, vuelo La 347, donde se deja constancia tanto de la compra del pasaje como de los asientos 3A y 3B, emitido por la empresa Latam.
- 5.- Ficha técnica respecto del vuelo Calama -Santiago de fecha 27 de julio de 2018, de doña Mónica Toral, cuyo código de reserva es KXPTND, donde se deja constancia de la compra del asiento 3A y 3b, emitido por la empresa Latam.
- 6.- Ficha técnica respecto del vuelo Calama -Santiago de fecha 27 de julio de 2018, de don Marcos Urzúa, cuyo código de reserva es KXPTND, donde se deja constancia de la compra del asiento 3A y 3b, emitido por la empresa Latam.
- 7.- Ficha técnica emitida por la empresa Latam, respecto del viaje 27 de julio de 2018, respecto de los pasajeros Mónica Toral y Marcos Urzúa, cuyo código de reserva es KXPTND, donde la empresa deja constancia al respecto de los asientos comprados, es decir de los asientos 3A y 3B.
- 8.- Tarjeta de embarque del pasajero dona Mónica Toral, respecto del vuelo LA 347, de destino Calama-Santiago, donde por motivos que se desconocen, le fue asignado un asiento diferente, es decir el asiento 32 L y no el comprado con anterioridad.
- 9.- Tarjeta de embarque del pasajero don Marcos Urzúa, respecto del vuelo LA 347, de destino Calama-Santiago, donde por motivos que se desconocen, le fue asignado un asiento diferente, es decir el asiento 14B y no el comprado con anterioridad.
- 10.- Copia de tarjetas de embarque de don Marcos Urzúa y doña Mónica Toral, respecto del vuelo de fecha 27 de julio de 2018, de Calama a Santiago, LA 347, cuyo código de reserva es KXPTND, donde se acredita un nuevo cambio de asientos, en el caso de don Marcos Urzúa al 15 C y respecto de doña Mónica Toral al 15 B.
- 11.- Correo electrónico de la empresa Latam dirigido al correo de doña Mónica Toral donde la propia empresa reconoce los hechos denunciados y establece que de acuerdo a investigación propia de la empresa, no le fueron otorgados los asientos comprados.
- 12.- Infome médico de la red salud UC Cristus de fecha 13 de octubre de 2017, donde se deja constancia del estado de salud de don Marcos Urzúa; documentos que rolan de fojas 70 a 84, más los instrumentos acompañados por la querellada, consistente en:
 - 1.- Documento denominado "información de tu pasaje" del señor Marcos Urzúa el cual da cuenta de los términos y condiciones asociados a su pasaje programado para el día 27 de julio de 2018, para volar entre Calama y Santiago.

2.- Documento denominado "información de tu pasaje" de la señora Mónica Toral, el cual da cuenta de los términos y condiciones asociados a su pasaje programado para el día 27 de julio de 2018, para volar entre Calama y Santiago.

3.- Ticket electrónico de la señora Mónica Toral el cual da cuenta de los tramos que componían su pasaje y en particular el tramo entre Calama y Santiago, sufrió una modificación, lo cual derivó en que Latam no pudiera entregar el servicio de asientos contratado y por lo tanto se procedió a aplicar los términos y condiciones asociados a dicha compra y que fueron informados expresamente en el proceso de compra de pasajes y asientos.

4.- Informe interno de Latam, el cual da cuenta de la situación que afectó al vuelo entre Calama y Santiago y por ende la situación respecto de los asientos de los actores en definitiva que Latam aplicó, los términos y condiciones asociados a la compra de asientos y procedió a la devolución del valor de los asientos, los cuales rolan a **fojas 85 a 104**, esta Sentenciadora ha podido establecer los siguientes hechos:

- a) Que don Marcos Urzúa y Doña Mónica Toral, hicieron compra de pasajes en clase economy, respecto del vuelo LA 347 de la empresa LATAM, para el día 27 de julio de 2018, desde Calama hacia Santiago, cuyo código de reserva era KXPTND.
- b) Que para dicho vuelo, los querellantes hicieron compra de dos asientos, seleccionando específicamente la numeración 03A para doña Mónica Toral y el asiento 03B para don Marcos Urzúa, los cuales tuvieron un valor de 4.990 pesos cada uno.
- c) Que en la tarjeta de embarque enviada al correo electrónico de la querellante, dichos asientos fueron cambiados por otros, correspondiéndole a doña Mónica Toral el asiento 32L y a don Marcos Urzúa el asiento 14 B.
- d) Que los querellantes, producto de la modificación de sus asientos, hicieron un reclamo en el mostrador de LATAM, en virtud de lo cual, dicha empresa les otorgó otros asientos, asignándole el asiento 15C a don Marcos Urzúa y el asiento 15B a doña Mónica Toral, realizando los querellantes el viaje en los términos ya señalados, con normalidad en cuanto a los horarios y tramos de viaje.
- e) Que dicha problemática ocurrió tanto en el vuelo de ida desde Santiago a Calama, como en el vuelo de vuelta desde Calama a Santiago, y que en autos la querrela solo abarca la problemática en el vuelo de vuelta, individualizado como LA 347.
- f) Que de **fojas 84**, se desprende que don Marcos Urzúa Urzúa fue sometido a una cirugía al corazón y el examen acompañado refiere a grandes rasgos parámetros normales o sin variaciones.
- g) Que la empresa LATAM, en el mes de agosto, hizo envío de correos electrónico a doña Mónica Toral, reconociendo el cambio de asientos comprados, ofreciendo el reembolso de estos a través de un formulario, haciendo referencia al número de caso 10803805 para el reembolso por el vuelo de ida desde Santiago a Calama y el número de caso 11252931 respecto del vuelo de vuelta desde Calama a Santiago, siendo este último materia de autos, indicando sus datos bancarios correspondientes a nombre completo del

beneficiario, documento de identificación del beneficiario, país, nombre del banco y nombre del titular de la cuenta.

- h) Que consta que la empresa LATAM tiene los datos bancarios de la señora Mónica Toral, para la realización de la devolución correspondiente, rolante a fojas 90.
- i) Que al momento de realizar la compra de pasajes, asientos u otros, por medio de la página web de la empresa LATAM, se pone en conocimiento de los consumidores, los términos y condiciones de las compras, el procedimiento y opciones en caso de cambio de asiento.
- j) Que en las condiciones y términos establecidos por LATAM en su página web, se señala que la compra de asientos y su valor solo dependerá y se diferencian por tener más espacio o tener una ubicación más cercana a la puerta del avión, siendo este último el tipo de asientos comprados por los querellantes.
- k) Que dentro de las opciones otorgadas por la empresa LATAM, pone en conocimiento de sus consumidores la alternativa de SERVICIOS ESPECIALES, la que permite, en caso de tener alguna necesidad médica o de requerir de atención especial para el viaje comunicarse con la empresa LATAM a través de su contact center o por medio de la página web.
- l) Que la empresa presentó problemas por razones operacionales, siendo reemplazado el avión en que se realizaría el vuelo contratado por los querellantes.

TERCERO: Normativa aplicable.-

Que, el artículo 3, letras a), c) y d) de la Ley 19.496 señalan que: “*Son derechos y deberes básicos del consumidor:*

a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de consumo;

c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;

d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;”

Que, el artículo 13 de la Ley 19.496 señala que: “*Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.*”

Que, el artículo 23, inciso primero, de la Ley 19.496 señala que: “*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*”

CUARTO: Determinación de la responsabilidad infraccional de la denunciada.-

- 1º) Que la alegación fundamental de la parte querellante dice relación con la infracción por parte de la empresa LATAM de los artículos ya señalados de la ley 19.496, mientras que la empresa LATAM, al contestar la querrela, hizo consistir en que en la especie, la querellada niega y controvierte el que haya incurrido en alguna infracción a las normas de la ley del consumidor, ni respecto de las citadas por la contraria o ninguna otra.
- 2º) Que, en base a lo argumentado por las partes y a las pruebas acompañadas en autos, respecto a la infracción del artículo 3, letras a), c) y d) de la Ley 19.496 se puede establecer que, la empresa LATAM es un servicio de transporte aeronáutico, otorgando además otras posibilidades al consumidor, como la de elegir sus asientos de manera previa, debiendo realizar un pago por ello cuando corresponda, todo esto acompañado de los términos y condiciones estipuladas para dicho beneficio, por lo que no es posible constatar en primer lugar que los querellantes no hayan podido realizar, de acuerdo a la letra a), del artículo 3, de la Ley 19.496, "*La libre elección del bien o servicio.*", pues estos pudieron realizar tanto la compra de pasajes como la compra de asientos, de manera libre e informada a través de la página web de la empresa LATAM.
- 3º) En cuanto a la infracción referente a la letra c), del artículo 3 de la Ley 19.496, correspondiente a "*El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;*", esta magistratura no ha podido apreciar prueba alguna, además de lo señalado por la querellante, de la discriminación alegada por parte de la querellada.
- 4º) Que, respecto a la infracción alegada a la letra d), del artículo 3, de la ley del consumidor, que establece como derecho del consumidor "*La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles*", no se ha logrado demostrar, según alega la querellante, que la empresa LATAM no se preocupó del estado de salud de don Marcos al realizar el cambio de asientos comprados, ya que, primero se desprende de los antecedentes de autos, que otorgaron la posibilidad a los querellantes de obtener otros asientos para que estos quedaran juntos, a pesar de no ser los mismo asientos reservados y comprados, cuestión que se ofrece arreglar a través de la devolución del valor de dichos asientos. Segundo, dentro de las posibilidades que otorga LATAM, se encuentra la opción de dar aviso de manera previa a la empresa, por distintos medios, el hecho de presentar alguno de los pasajeros necesidades especiales, como en el caso de autos, sin embargo, no hubo por parte de los querellantes o no se ha probado por estos, que se hayan tomado las medidas necesarias para poner en conocimiento de la empresa la situación especial y grave estado de salud de don Marcos Urzúa, que la parte querellante hace presente.
- 5º) Que, la parte querellante alega la infracción del artículo 13 de la Ley 19.496 que señala: "*Los proveedores no podrán negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios comprendidos en sus respectivos giros en las condiciones ofrecidas.*", según lo cual, este Tribunal advierte, que en este caso no se ha negado injustificadamente la venta de bienes, pero es antecedente de autos, que a los querellantes

12 ABR 2019

no se le otorgaron los asientos reservados y pagados, sin embargo, se encuentra estipulado por la empresa querellada, dentro de los términos y condiciones de compra, que en caso de razones operacionales, de seguridad o servicio, se ofrecerán otra alternativa y si no se está de acuerdo con aquello, se ubicará al consumidor en otro asiento y se podrá solicitar la devolución del monto pagado por los asientos que no se pudieron otorgar, concluyendo, por tanto, que no habría en este caso una negación injustificada de la prestación de servicios, pues dicha situación se debió a la modificación del vuelo, lo que se contempla como razones operacionales, además los querellantes realizaron el vuelo de Calama a Santiago, en los horarios y tramos contratados y en los asientos ofrecidos por la empresa.

6º) Por último, en lo que dice relación con la infracción al artículo 23, inciso primero, de la Ley 19.496 que señala: "*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*", esta Juez, no ha logrado apreciar, de acuerdo a los antecedentes de autos, la negligencia en el actuar de la empresa querellada, ni el nexo causal entre la modificación de los asientos de los querellantes y los menoscabos ocasionados que se relatan, ya que, estos tampoco han logrado ser probados, pues los consumidores a pesar de los hechos relatados en autos, pudieron realizar el viaje contratado, en los asientos que la empresa les ofreció.

QUINTO: Que, conforme a lo concluido en la motivación precedente, procede que este Tribunal, apreciando los antecedentes en la forma contemplada en el artículo 14 de la Ley 18.287, no resulta posible al Tribunal tener por establecida la existencia de los hechos denunciados, como tampoco que estos sean constitutivos de alguna infracción a la Ley 19.496 y por tanto **rechazar la querrela infraccional y absolver al querrellado**, lo que se hará en lo resolutivo de esta sentencia, sin costas.

II. EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

SEXTO: Responsabilidad civil de la demandada.- Que en esta causa el abogado **MATIAS RAGGIO SANTIBAÑEZ**, en representación de doña **MONICA TORAL MAÑEZ** y don **MARCOS OCTAVIO URZÚA URZÚA**, todos ya individualizados, interpuso demanda civil en contra de **LATAM AIRLINE GROUP S.A.**, en adelante **LATAM**, Rut Nro. **89.862.200-2**, representada legalmente por don **IGNACIO CUETO PLAZA** (según consta a **fojas 53 y siguientes**, por don **MATIAS CRISTI ALFONSO**, chileno, abogado, cédula nacional de identidad N° **11.472.549-9**), ambos ya individualizados, y pide condenarlos a pagar una indemnización total, por la suma de diez millones treientos cuarenta y siete mil ciento cincuenta pesos (**\$10.347.150**), con costas, de acuerdo al detalle que se analizó en la parte expositiva de esta sentencia.

SÉPTIMO: Daños a indemnizar por la demandada civil.- Que, en esta causa no ha sido posible establecer responsabilidad infraccional de la demandada, razón por la que no se dan los presupuestos para que nazca la obligación y el derecho correlativo a la

reparación e indemnización adecuada y oportuna por los daños ocasionados en caso de incumplimiento de las obligaciones del proveedor, tal como se encuentra contemplado en el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496. En mérito de lo anterior, la demanda será desestimada en todas sus partes.

OCTAVO: Daños no indemnizables por falta de prueba.- Que, no se accederá a lo solicitado por daño moral, atendido el hecho de que la parte demandante no ha ofrecido ni rendido prueba para acreditar lo pedido en su demanda, pues se debe tener presente, conforme a lo dispuesto por el artículo 1698 del Código Civil que aquellas molestias, incomodidades o aflicciones que los demandante dicen haber sufrido conforme a los hechos que motivan la presente causa, deben ser probadas siendo de su cargo la prueba de ocurrencia de los hechos que dieron lugar a dichas reparaciones.

Finalmente, el resto de la prueba rendida en la causa, y a la que no se hace mención expresa, en nada altera lo concluido en los considerandos precedentes.

I.- TENIENDO PRESENTE:

Lo que disponen los artículos 2, 3 letras a), c) y d) ,13, 23, 24, 26 y 58 bis de la Ley 19,496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; artículos 346 N° 3, y 358 del Código de Procedimiento Civil; artículos 14 de la Ley 18.287 y Ley 15.231;

SE DECLARA:

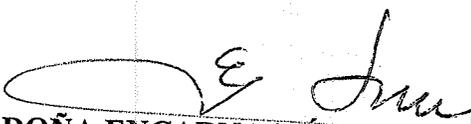
II.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que **SE RECHAZA**, sin costas, la querrela de fojas 1 y siguientes, y en consecuencia, **SE ABSUELVE** a la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, Rut 89.862.200-2, representada legalmente (**según consta a fojas 53 y siguientes**), por don **MATIAS CRISTI ALFONSO**, cédula nacional de identidad N° 11.472.549-9), domiciliados en calle Estado Nro. 10, piso 11, comuna y ciudad de Santiago.

III.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.

PRIMERO: Que, **SE RECHAZA**, sin costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en **PRIMER OTROSÍ** de la presentación de fojas 1 y siguientes, y **SE ABSUELVE** a la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, Rut 89.862.200-2, representada legalmente (**según consta a fojas 53 y siguientes**), por don **MATIAS CRISTI ALFONSO**, cédula nacional de identidad N° 11.472.549-9), domiciliados en calle Estado Nro. 10, piso 11, comuna y ciudad de Santiago.

Regístrese, Notifíquese, remítase copia al Servicio Nacional del Consumidor y Archívese en su oportunidad.


**DICTADA POR DOÑA ENCARNACIÓN AVALOS CUENCA, JUEZ LETRADA
TITULAR.**

**AUTORIZA DON JULIO A. BRAVO CORTÉS-MONROY, SECRETARIO
LETRADO TITULAR.**

