

Copiapó, 20 de septiembre de dos mil dieciocho.-

Vistos: 1).- Que a fojas UNO doña **NICOLE ANDREA CORREA OSSES**, Rut N° 017152069-K, domiciliada en LOS CARRERA N° 2092 DEPTO. 204 TORRE A, de la comuna de COPIAPO. Interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de LATAM AIRLINES GRUP S.A, Empresa representada por doña **ANA MARIA CARREÑO ANFONSI**, 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 compro tres pasajes aéreos en LATAM el día 15 de febrero de 2018 para el día 14 de marzo tramo Copiapó Santiago y 16 de marzo Santiago Copiapó pagando una tarifa individualizada por cada tramo y pasaje. Por problemas médicos no tomó el vuelo de ida. El día 15 de marzo recibe un correo de LATAM indicando que el itinerario del día viernes 16 fue cancelado por la no presentación al vuelo para el 15 de marzo. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496. Demanda civilmente indemnización de perjuicios respecto de daño emergente la suma de \$ 68.974, mas los pasajes comprados de ida y vuelta por un monto de \$ 57.948. Más reparación del daño moral sin determinar la cuantía.

Acompaño a fojas 7 a 17 documentos consistente en: a) impresión de correo electrónico enviado por LATAM., b) Información de pasajes emitida por LATAM, c) Copia de licencia médica y d) carta de respuesta de LATAM al reclamo interpuesto ante SERNAC.

A fojas 26 consta la notificación personal de la denuncia y demanda

A fojas 7 a 38 rola documental acompañada por la denunciada y demandada consistente en: a) Requerimiento por reclamo de fecha 25/047 2018 de SERNAC y respuesta al mismo, b) Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje y c) Información de pasaje pasajero Nicole Correa.

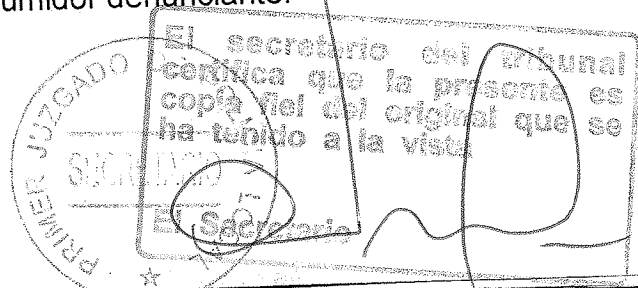
A fojas 39 a 65 rola minuta de contestación presentada por la demandada

A fojas 68 consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistieron ambas partes.

## 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.



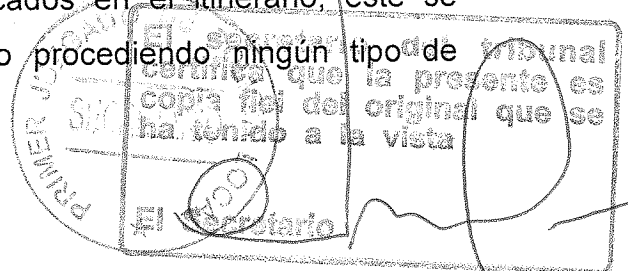
f. actualizado 12/07/14

**SEGUNDO.-** Que doña Verónica Álvarez Muñoz por la parte denunciada solicita se rechace la denuncia y demanda civil interpuesta en contra de su representada mediante minuta en la cual, en síntesis, describe las características de los pasajes adquiridos por la actora, el proceso de compra por internet con detalles sobre las diferentes etapas del mismo; la información sobre las restricciones de los pasajes y finalmente la cláusula de orden consecutivo según la cual los vuelos o tramos deberán volarse en el orden consecutivo indicado, insistiendo en que la información al respecto fue entregada en forma oportuna clara y veraz; finalmente expone respecto de la buena fe en y los contratos denominados de adhesión, cuestiona el aviso entregado por la actora al no acreditar suficientemente la causa de enfermedad, respecto de las normas infringidas insiste en que LATAM informo claramente las condiciones del pasaje adquirido; respecto de los perjuicios reclamados solicitan se rechacen las pretensiones por ser indeterminadas y porque no se configura infracción a la Ley 19.496.

**TERCERO.-** Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante rindió la documental consistente en a) impresión de correo electrónico enviado por LATAM., b) Información de pasajes emitida por LATAM, c) Copia de licencia médica y d) carta de respuesta de LATAM al reclamo interpuesto ante SERNAC

**CUARTO:** Que la parte denunciada y demandada acompañó a).- acta de respuesta a SERNAC de fecha 14 de septiembre de 2015; b).- Contrato y Reglamento de Crédito de fecha 19 de enero de 2015; c).- Informe de liquidación de fecha 8 de abril de 2015; d).- Un set de cláusulas de las coberturas de seguros generales y un estado de cuenta del denunciante; e).- Certificado de deuda de ocurrido el siniestro.

**QUINTO:** Que claramente no se encuentra debatida en autos la relación de consumo, ni los hechos fundantes de la denuncia y demanda, sino la procedencia de aplicar una cláusula incorporada al contrato de transporte celebrado entre las partes a la que hace referencia el número 2.9 del contrato de transporte invocado por la denunciada. Que dispone: "Los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado. El Transportista, sujeto a las condiciones previstas en la legislación aplicable, podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los tramos indicados en su pasaje. El pasajero entiende que si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario, éste se cancelará en su totalidad, sin previo aviso, no procediendo ningún tipo de



*Facilito con 175*

reembolso salvo que las condiciones de la tarifa de su Bilete lo permitan. A modo de ejemplo y sin que esta condición se limite a este caso en específico, si el pasajero no vuela el primer tramo que se especifica en el itinerario (entendiéndose como ida), este no podrá volar ningún otro (entendiéndose como vuelo de escala o de vuelta)”.

**SEXTO:** La denunciada y demanda alega que no existe infracción a las normas de la Ley del Consumidor toda vez que las condiciones del pasaje adquirido fueron suficientemente publicitadas y que el denunciante pudo optar por otra clase de pasajes con condiciones diferentes.

**SEPTIMO:** Dicho lo anterior, cabe analizar si la cuestionada cláusula es aplicable en las relaciones de consumo como la sublite a la luz de lo establecido el artículo 16 de la Ley del Consumidor que dispone: “Normas de equidad en las estipulaciones y en el cumplimiento de los contratos de adhesión

Artículo 16.- No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: a) Otorguen a una de las partes la facultad de dejar sin efecto o modificar a su solo arbitrio el contrato o de suspender unilateralmente su ejecución, salvo cuando ella se conceda al comprador en las modalidades de venta por correo, a domicilio, por muestrario, usando medios audiovisuales, u otras análogas, y sin perjuicio de las excepciones que las leyes contemplen;...”

**OCTAVO:** Si bien es cierto, la denunciada ha publicado las condiciones de los pasajes en su sitio o página WEB no es menos cierto que las citadas condiciones no se informan en la publicidad que tiene por objeto atraer a los consumidores. No obstante aquello, Debe tenerse presente que al adquirir el denunciante dos pasajes, uno de ida y uno de retorno los ha incorporado a su patrimonio desde el momento que los paga, por lo tanto cualquier estipulación o cláusula que le prive de alguno de ellos permitiéndole a la contraparte disponer y eventualmente revender dicho cupo o pasaje sin compensación para el primero constituye un abuso en los términos previstos en el artículo 16 letra a de la Ley del Consumidor. Al respecto se ha fallado declarando “que no hay justificación alguna, ni económica ni comercial para que se pierda el pasaje de vuelta, si no es un aprovechamiento irracional y abusivo. (Corte Apelaciones de Antofagasta Rol 109-2017 (PL)

El secretario del tribunal  
certifica que la presente es  
copia fiel del original que se  
ha tenido a la vista

PRIMER JUZGADO  
S. J. 100  
El secretario

*f. act. 176*

**NOVENO:** Con lo razonado y hechos acreditados se concluye que la clausula contenida en el número 2.9 del contrato de transporte invocada por la denunciada es contraria a lo dispuesto en el artículo 16 letra a de la ley 19.496, motivo por el cual se condenará a la denunciada a una multa, cuyo quantum será determinado prudencialmente en lo resolutive de éste fallo.

## II. EN LO CIVIL

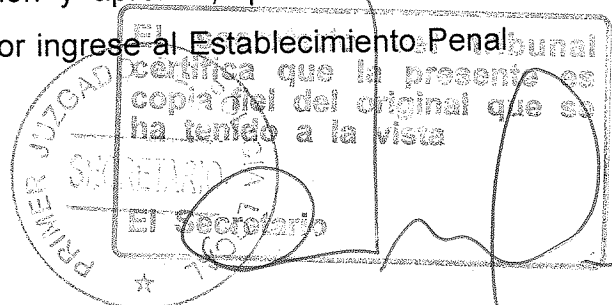
**DECIMO.-** Respecto del daño directo demandado resulta ser solamente el equivalente a los pasajes de regreso que debió pagar la demandante por un valor de \$ 68.974, no siendo del caso reembolsar la suma de \$57.948 pagados por los anteriores pasajes ya que el de ida no se ocupó por causa imputable a la actora y el de vuelta se encuentra suficientemente compensado, o por lo que procede dar lugar a la demanda solo en este aspecto.

**DECIMO PRIMERO.-** En cuanto al daño moral, y aún cuando la actora no los cuantifica, resulta evidente que los hechos acreditados, naturalmente han debido necesariamente causar a lo menos molestia y desasosiego en el demandante, como le afectaría al común de las personas. Es por ello que este sentenciador estima que se configura en la especie la existencia de un daño moral susceptible de ser reparado por ésta vía, y pese a no haberse rendido prueba para determinar su monto, estando acreditada la causa que necesariamente debe razonablemente causar como se ha dicho lo menos molestia y desasosiego en el demandante, cabe determinarlo prudencialmente conforme las máximas de la experiencia en la cantidad de **\$200.000.- (doscientos mil pesos).**

**DECIMO SEGUNDO.-** Y teniendo presente los principios de la sana crítica.

### SE DECLARA:

**En cuanto a lo infraccional:** Se **CONDENA** a la denunciada **LATAM AIRLINES GRUP S.A**, Empresa representada por doña **ANA MARIA CARREÑO ANFONSI** ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa ascendente a Cinco Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, quince noches de reclusión que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.



f. sentado 3 de setiembre 177

En cuanto a la demanda civil: Se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 1 y siguientes por **NICOLE ANDREA CORREA OSSES**, sólo en cuanto se condena a la demandada **LATAM AIRLINES GRUP S.A**, Empresa representada por doña **ANA MARIA CARREÑO ANFONSI** al pago de la suma de \$ **68.974 (Sesenta y ocho mil novecientos setenta y cuatro pesos )** a título de reparación del daño directo, más la suma de **\$200.000.- (Doscientos mil pesos)** por reparación del daño moral. Suma que deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de ocurrencia de la infracción hasta la de su efectivo pago. Sin costas por no haber sido la demandada totalmente vencida.

**ANOTESE.**

**NOTIFIQUESE.**

**ARCHIVASE** en su oportunidad.

**ROL N° 3464/2018.-**

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)

Copiapó Copiapó de 17 de setiembre de dos mil dieciocho

En Secretaría, notifique personalmente, la resolución que procede a Don Osse

Como Osse, siendo las 16:30 horas

Para constancia firmo con la Secretaria del Tribunal.

No firmo, porque considero innecesario hacerlo.

El secretario del tribunal certifica que la presente es copia fiel del original que se ha tenido a la vista.  
El Secretario



PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL

COPIAPO

CERTIFICADO

El Secretario Abogado del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó,  
Certifica: Que en la Causa Rol N° 3464/2018, caratulada "CORREA con LATAM  
AIRLINES", sobre LEY N° 19.496 PROTECCION AL CONSUMIDOR, la sentencia  
de fojas 73 se encuentra firme y ejecutoriada.

Copiapó, veintiuno de junio de dos mil diecinueve.-



**RODRIGO SEBASTIAN OLMOS PEREA**

Secretario Abogado Titular

