

00188

2º JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PUERTO MONTT

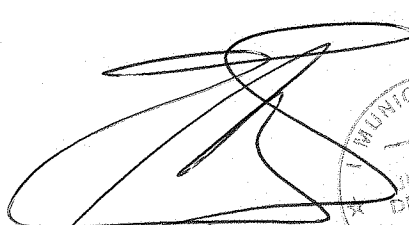
Servicio Nacional del Consumidor	
<b>RECIBIDA</b>	
FECHA	06 JUN 2019
HORA:	12:50
QUIEN RECIBE:	Pzaconi


Oficio N°.....1897.....-

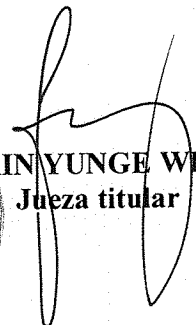
Puerto Montt, 28 de mayo del 2019.

En causa rol N° 00595-2019, por infracción a la Ley del Consumidor, remito a usted copia autorizada de la sentencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Saluda atentamente a Ud.

  
**NELLY MUÑOZ MORAGA**  
Secretaria titular

  
**KARIN YUNGE WINKLER**  
Jueza titular



AL SEÑOR:  
DIRECTOR  
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR  
BALMACEDA N° 241 ESQUINA RENGIFO  
PUERTO MONTT.

**Puerto Montt, treinta de abril del dos mil diecinueve.**

**Vistos:**

A fojas uno y siguientes rola querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por TATIANA MÓNICA TORREALBA ZÚÑIGA, agente de viajes, domiciliada en Canal Refugio N° 6.033 de la ciudad de Puerto Montt, en contra del proveedor LAN-LATAM PASAJES-EQUIPAJES Y VENTAS INTERNET, representado conforme el artículo 50 C de la Ley 19.496 por María Angélica Huilipan Carrasco, ambos con domicilio en calle Bernardo O'Higgins N° 167 de esta ciudad. Relata la actora en cuanto a los hechos que ella es agente de viajes y tiene una pyme que se llama Kurantour, que asesoró y vendió a su pasajera habitual doña Cecilia Ibáñez Leiva (grupo de 5 adultos y 2 niños) un viaje a Orlando que incluía pasajes aéreos con Latam, arriendo de auto, hotel, entradas a parques Disney y Universal. Que los servicios fueron adquiridos a 3 operadores distintos, que los pasajes aéreos fueron adquiridos a Tourmundial, prefiriendo la pasajera los vuelos directos a Orlando tanto de ida como de regreso, y fueron comprados el 26 de marzo: 21 de julio Santiago a Orlando, vuelo LA 510, salida 12:30 y llegada 21:30 horas, y regreso para el 28 de julio Orlando a Santiago, vuelo LA 511, salida 23:59 y llegada a las 08:34 horas (del 29 de julio). Luego que se compraron y fueron emitidos los pasajes se contactó con el call center de Latam (27 de marzo) para comprar asientos específicos, con más espacio (ida y regreso) para los 7 pasajeros por un monto total de \$420.210, los cuales pagó la actora con su tarjeta de crédito personal. Que el día 20 de julio (día anterior al viaje) la pasajera doña Cecilia Ibáñez se encontraba en el aeropuerto de Puerto Montt para tomar vuelo hacia Santiago, que eran como las 21:00 horas y le dice que no pudo hacer el check in del vuelo a Orlando, que en la página de internet había un mensaje que decía que tenía que hacerlo directamente en el aeropuerto, pero que había consultado en el counter en Puerto Montt, y le dijeron que el vuelo no existía, estaba muy angustiada y le pidió ayuda. Que Latam canceló el vuelo de ida y regreso y nunca le informó a la pasajera ni al operador turístico Tourmundial. Que si bien pudieron viajar después de muchísima angustia y malos ratos (de los pasajeros y de la actora) y pérdida de alojamiento del hotel que está en el aeropuerto que ya estaba contratado por la pasajera Cecilia, no lo hizo en los términos que se establecieron con la compra: vuelo directo y en los asientos por los cuales pagó.

PUERTO MONTT, 28 MAYO 2019

Certifico, que es fiel a su original y que se  
ha tenido a la vista en causa rol N° 595-2019.

Que justo en la fecha de inicio del viaje, se encontraba la actora en Santiago, y para ayudar a sus pasajeros fue directamente al aeropuerto y estuvo allí desde las 23:00 a las 02:45 con una supervisora solucionando el problema. Que la pasajera doña Cecilia Ibáñez le pidió cambiar los vuelos de regreso a Puerto Montt, porque con los nuevos vuelos no alcanzaba la conexión y que haga los reclamos pertinentes a Latam en su nombre, lo que hace a través del call center con fecha 24 de julio llegándole un comprobante de este; que al no generarse la devolución en los tiempos establecidos, realiza un nuevo reclamo a través del portal web de Latam (05 y 09 de agosto), pero nunca se obtiene una respuesta o un comprobante de este. Que realizó un reclamo ante el Sernac el 03 de octubre y Latam contesta el 05 de octubre, luego el Sernac la notifica el 11 de octubre. La respuesta para la pasajera no fue satisfactoria, dado que no cumplió con lo solicitado en la denuncia, aceptando Latam dar una devolución que no corresponde a los montos y tampoco indica claramente cómo hacerlo según expone. Que Latam no hizo la devolución de los asientos que pagó la actora y que no fueron utilizados; hasta el día de hoy nadie de Latam se disculpó con los pasajeros. Señala que con toda la tecnología existente Latam no contó con mecanismos eficientes para informar a los pasajeros frente a una cancelación de vuelo, tampoco tiene un sistema que funcione con los reclamos porque simplemente no dan respuesta y porque su sistema no permite contactar a las personas que trabajan en el área de reclamos, pero para ventas hay comunicación directa y fluida con ejecutivos las 24 horas del día. Que la actora ha tenido que enfrentar esta angustiante situación frente a los pasajeros y ha sido muy complejo con muchísimos malos ratos al no poder dar respuestas a lo que piden, ni siquiera las disculpas de la empresa que no le dio los servicios por el cual pagó, por lo que previa citas legales solicita sea la denunciada condenada al máximo de las multas, con costas. En un primer otrosí, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios, demandando por concepto de daño emergente el pago de la reserva de asientos que no se utilizaron por la suma de \$420.210, y el pago de traslado de aeropuerto a domicilio cuando acudió a ayudar a los pasajeros por \$7.600, y por daño moral, demanda la suma de 15.000.000 por los argumentos que expone, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 6 y siguientes, rola prueba documental acompañada con la querella y demanda civil.

A fojas 41 se provee la querella y demanda, se confiere traslado y se cita a las partes a comparendo de contestación y prueba.

PUERTO MONTT, 28 MAYO 2019  
Certifico, que es fiel a su original y que se  
ha tenido a la vista en causa rol No 595-2019.

A fojas y siguientes rola escrito presentado por don Juan Cristóbal Dougnac Correa, abogado, en representación de la querellada y demandada civil Latam Airlines Group S.A. solicitando el rechazo de la querrela y demanda, con costas. Reclama en primer término la falta de legitimación activa de la señora Torrealba Zúñiga, quien ha comparecido en su calidad de agente de viajes señalando que le habría correspondido intermediar el viaje de la familia Ibáñez Leiva, de manera que no habría sido titular de los servicios adquiridos en Latam, ni beneficiaria de los mismos; que en parte alguna la actora ha señalado demandar en representación de los pasajeros supuestamente afectados y menos ha acreditado un poder judicial que a habilite para ello, correspondiendo la titularidad de la presente acción infraccional a la señora Ibáñez Leiva quien es la consumidora supuestamente afectada; que la querellante de autos no tiene la calidad de consumidora, no teniendo la señora Torrealba Zúñiga relación onerosa de ninguna naturaleza para con su representada en relación con los hechos materia de autos y con los servicios contratados; que la tesis de la actora en cuanto ella habría efectuado el pago de unos asientos a nombre de uno de sus clientes, no la constituye en consumidora, toda vez que ella no es la destinataria del bien o servicio, y especialmente por cuanto ello obedece a una relación agente de viajes-cliente, sin embargo, en lo que a Latam respecta, la compra fue efectuada a nombre de las consumidoras finales, esto es la señora Ibáñez Leiva, y si ella no restituyó el monto del valor de los asientos que habría efectuado la señora Torrealba Zúñiga a su nombre, no la habilita ni a interponer la presente acción y menos le otorga el carácter de consumidora y legitimada activa para interponer la presente denuncia. Adicionalmente, hace presente que los servicios turísticos contratados por la señora Ibáñez Leiva no fueron con la actora, sino que con la Agencia de Viajes Kurantour, intermediaria de los servicios de viaje contratados por la consumidora final señora Ibáñez, de hecho, la actora señala en su libelo ser agente de viajes y tener una pyme que se llama Kurantour, la cual al tenor de su sitio web no sería tan pyme. Que nuevamente la actora carece de legitimidad activa ya que ella, como persona natural no ha tenido participación alguna en los hechos que relata en su querrela, sino que la relación comercial con la consumidora señora Ibáñez no habría sido prestada por esta sino que por la Agencia de Viajes Kurantour. En cuanto a los hechos denunciados, se hace referencia a la cancelación del vuelo de la señora Ibáñez Leiva, sin embargo, posteriormente se hace referencia a que Latam les entregó una opción de vuelo, la que fue aceptada por estos, razón por la cual se debe desestimar que este hecho sea parte de la acción infraccional, además, que este debería

PUERTO MONTE,

28 MAYO 2019

Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol Nº

SPS-2019.

haber sido objeto de una querrela interpuesta directamente por la pasajera afectada y no por un tercero. Precisa en sus descargos que, conforme los registros de su representada, la señora Ibáñez Leiva contaba con un vuelo a Orlando con escala en Sao Paulo y el vuelo alternativo ofrecido consideraba un vuelo el mismo día y con la misma escala. Que la denuncia habla de una devolución de los pasajes entre Santiago y Puerto Montt, que la devolución no habría sido completa y que no se habría dado una fecha para su materialización, esto no sería un hecho infraccional ya que Latam restituyó el valor de los pasajes y adicionalmente este hecho debería haber sido objeto de una querrela interpuesta directamente por la pasajera afectada y no por un tercero como es la actora. Que se señala como tercer elemento infraccional el que Latam no habría reembolsado el valor de los asientos pagados y no utilizados por la señora Ibáñez Leiva, al efecto, insiste la defensa que la relación que existió fue entre la consumidora señora Ibáñez Leiva y la Agencia de Viajes Kurantour y en caso alguno entre la actora y la aludida pasajera. Que los asientos fueros adquiridos para y a nombre de la señora Ibáñez Leiva y su familia, que Latam no es parte en la relación entre una agente de viajes y su cliente y que es bastante usual que los agentes de viaje adelanten las compras o reservas de sus clientes quienes posteriormente proceden a pagar dichas reservas al agente de viajes; en todo caso, insiste en que se trata de una relación entre terceros. Que desconoce la falta de información imputada por la actora, toda vez que Latam no solo informó oportunamente la cancelación del vuelo de la señora Ibáñez Leiva, sino que la protegió en un nuevo vuelo a su destino el mismo día y por la misma ruta, el que operó el mismo día. En cuanto a los perjuicios demandados, solicita su rechazo conforme expone.

A fojas 62 y siguientes rola prueba documental.

A fojas 74 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados con la asistencia de las partes. Llamadas estas a conciliación, no se produce. Se recibe la causa a prueba, acompañando las partes prueba documental ya individualizada en acta.

A fojas 82 rola autos para fallo.

**Con lo relacionado y considerando:**

**PRIMERO:** Que la actora en estos autos es doña Tatiana Mónica Torrealba Zúñiga, quien interpone querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios por infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de Latam Airlines Gropu S.A., por los hechos expuesto en la parte expositiva de esta sentencia.

PUERTO MONTT, 28 MAYO 2019

Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol No 595-2019

**SEGUNDO:** Que la parte querellada y demandada civil Latam Airlines Gropu S.A., representada en autos por el abogado don Juan Cristóbal Dougnac Correa, contesta solicitando el rechazo de la acción, principalmente en base a una falta de legitimidad activa de la actora.

**TERCERO:** Que la Ley 19.496 prescribe en su artículo 1° inciso segundo que: *“Para los efectos de esta ley se entenderá por: 1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.*

**CUARTO:** Que la actora relata en su libelo ser agente de viajes, que tiene una pyme que se llama Kurantour, que asesoró y vendió a su pasajera habitual doña Cecilia Ibáñez Leiva un viaje a Orlando, servicios que fueron adquiridos a 3 operadores turísticos, y respecto a los pasajes aéreos del proveedor Latam, los adquirió al operador Tourmundial. Así, del relato de la actora analizado en conjunto a las pruebas aportadas por las partes en su conjunto conforme las reglas de la sana crítica, quien en estrados acciona bajo el alero de la Ley del Consumidor, no acredita un elemento de la esencia para ser protegido por este conjunto de normas, cual es, la calidad de destinatario final del bien o servicio adquirido, puesto que doña Tatiana Mónica Torrealba Zúñiga señala que compró y asesoró a su clienta doña Cecilia Ibáñez Leiva y su grupo familiar, un viaje a Orlando, el cual incluía pasajes aéreos, arriendo de vehículos y otros servicios, siendo entonces la destinataria final de dichos servicios doña Cecilia Ibáñez Leiva, tercero ajeno en este juicio. A mayor abundamiento, la actora señala que tiene una pyme que se llama Kurantour, de la cual no acredita dominio ni representación, y que conforme los antecedentes aportados, sería por intermedio de esta empresa la que vendió el paquete turístico, y su mismo relato dice que los servicios fueron adquiridos a 3 operadores turísticos, siendo el operador Tourmundial por el cual se compraron los pasajes aéreos, siendo este operador otro tercero ajeno al juicio. Así las cosas, no acreditando la actora doña Tatiana Mónica Torrealba Zúñiga su calidad de consumidora en los términos del artículo 1° de la Ley 19.496, se acogerán los descargos de la defensa al efecto y se rechazará la querrela y demanda civil por falta de legitimidad activa de la actora.

PUERTO MONTT,

28 MAYO 2019

Certifico, que es fiel a su original y que se  
ha tenido a la vista en causa rol Nº

SQS-2019.

Y, vistos, lo dispuesto en la Ley 19.496 y las facultades conferidas en las leyes 15.231 y 18.287, se resuelve:

I.- Que se rechaza la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por **TATIANA MÓNICA TORREALBA ZÚÑIGA** en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, ya individualizados, al carecer la actora de legitimidad activa para demandar, no acreditando su calidad de consumidora al no ser destinataria final del bien o servicio contratado.

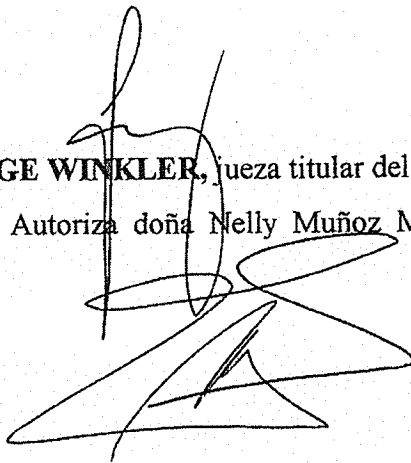
II.- Que no se da lugar a la condena en costas.

Notifíquese a las partes a lo menos por cédula. Déjese copia en el registro de sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

**Rol N° 595-2019.-**

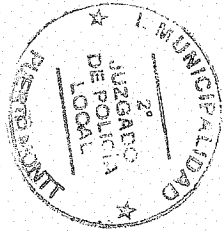
Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.



PUERTO MONTT, 28 MAYO 2019

Certifico, que es fiel a su original y que se ha tenido a la vista en causa rol N°

595-2019.



Al Señor:

Director

Servicio Nacional del Consumidor  
Balmaceda N° 241, segunda planta  
Puerto Montt

\* RETRIBUCION N° 443771352  
\* IMPORTE CERTIFICADA 185  
RS) \$0  
11/05/19 15:15 gr \$0  
MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT  
1170368056434

Balance: SRS - 2019  
Oficio N°: 1897.







61 JUN 19