



CIENTO VEINTINUEVE 129

139

Rol N° 5319-2018/EMB

Talca, veintitrés de octubre de dos mil dieciocho.

VISTO:

A fojas 51 y siguientes doña **ALEJANDRA MABEL NORAMBUENA FUENTES**, administradora de empresas, Cédula Nacional de Identidad N° 12.588.366-4, domiciliada en calle 14 Norte N° 4990 de la ciudad de Talca, dedujo querrela infraccional y demanda civil en contra del proveedor **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representado por su gerente general don **JUAN CARLOS MENCIO**, Cédula Nacional de Identidad N° 24.725.433-1, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, ambos domiciliados en Américo Vespucio Sur N° 901, Comuna de Renca, Región Metropolitana.

En cuanto a la querrela, la actora argumentó que la querrelada incurrió en infracción a la Ley N° 19.496, específicamente a sus artículos 12, 13 y 23, por lo que solicitó condenarla "al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas".

En lo fáctico expuso: "El día 23 de noviembre de 2017, compré por medio de la página de internet de LATAM, 2 pasajes para mí y mi hija Luciana José Fernández Norambuena, cédula de identidad 21.007.730-8, de 15 años de edad, que se materializó en la reserva BIIME, origen Santiago de Chile con destino a Ciudad del Cabo, con fecha de ida 10 de enero de 2018 y regreso 14 de abril de 2018. La idea de mi viaje, era estudiar inglés por medio de la empresa EF, para mi hija y yo".

Agregó que una vez comprados los pasajes tomó conocimiento de que Sudáfrica es un país peligroso, con una alta tasa de criminalidad y, en el caso de las mujeres, con un alto índice de violaciones, razón por la que se retractó de su viaje hacia ese país a fin de no exponer a su hija ni verse expuesta ella misma a tal peligro.

Relató que ese mismo día 23 de noviembre llamó al Call Center de Latam a fin de solicitar la devolución de los pasajes por los cuales pagó \$2.664.608. Comentó que fue atendida por una persona de acento extranjero a quien le solicitó la devolución de ambos pasajes, quien le habría indicado que su boleto no tenía derecho a devolución, de acuerdo a las regulaciones del pasaje. Sostiene que dicha respuesta le causó sorpresa por cuanto LATAM -como cualquier otra empresa aérea, intermediarios y agencias de viaje- siempre permite la devolución de los boletos cuando la compra y cancelación se realiza el mismo día.

Agregó que, ante la negativa de devolución, intentó cambiar los destinos, en este sentido relata que "el mismo día 23 de abril de 2017, nuevamente me contacté al Call Center de la empresa LATAM, donde luego de repetir nuevamente toda la historia de mi compra, y, de esperar casi una hora, el funcionario que me atiende me indica, que mis pasajes sí tienen de acuerdo a su regulación la posibilidad de ser cambiados tanto en fecha como destino hasta antes de la fecha del inicio del vuelo de ida con una multa de U\$ 200 dólares americanos por cada pasaje, y, que adicionalmente como el pasaje fue comprado el mismo día, tenía 24 horas, desde el 23 de noviembre de 2017, para poder cambiar fecha y el destino de los vuelos, sin pagar multa alguna. Al día siguiente 24 de abril, me comuniqué con la empresa EF, la cual me ofreció alternativas, para desarrollar mis estudios, en New York, Australia y Nueva Zelanda".

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original  
06 AGO 2019

TALCA, de de



Prosiguiendo su relato explicó que "desde las 3 de la tarde del día **24 de abril**, luego de recibir la información de la empresa EF, y, hasta las 12 de la noche de aquel día, me comuniqué con el Call Center de Latam, intentando cambiar el destino de mis pasajes, desde Ciudad del Cabo a New York, me comuniqué con unas 6 personas diferentes a quienes tuve que repetir toda la historia de mi reclamo, algunas veces la comunicación no se daba, otras veces la comunicación se cortaba, pero insistí e insistí, pese a sentirme humillada, y, maltratada por la empresa".

Seguidamente señaló que cuando al fin pudo solicitar que hicieran el cambio de destino de los vuelos de Ciudad del Cabo a Nueva York, se le informó, por una ejecutiva a quien individualiza como Brillitte Flores, que existía una diferencia tarifaria que pagar, ya que el precio del pasaje a New York es de \$10.000.000.- por lo que debía pagar una diferencia de \$7.400.000.- Al respecto la actora expuso: "yo le respondí si me había cotizado un viaje a la luna y ella se rio y me dijo que era lo que yo había escuchado y que de lo contrario tenía que perder los \$2.664.608 y me dio un código de atención número 7961231, me dijo que si yo no tomaba una determinación de aquí a las 10 de la noche pasaban las 24 horas de la compra de mi pasaje y que me aplicarían multa para hacer un cambio de destino y/o fechas, luego me conecto con una nueva ejecutiva la señorita Viviana García, quien me haría una nueva cotización más conveniente, esta me informa que me re cotizó y que ahora solo tengo que pagar como diferencia 4.6000.000 pesos, al final del día y luego de llamar toda la tarde busco un nuevo destino para ver si puedo de alguna forma recuperar mi dinero y la respuesta final es que todos los destinos que cotizo se exceden a 2.664.608 y tengo que pagar diferencias gigantes a Latam, por tanto no me dan ninguna posibilidad de recuperar nada. Le solicité que por favor me cotizara un vuelo económico, por ejemplo a Buenos Aires, indicándome que el pasaje a Buenos Aires para el cambio generaba una diferencia de 1.500.000 mil pesos que yo debía pagar adicionalmente, como SS., podrá darse cuenta ningún pasaje a Buenos Aires, ni en la clase más cara, tiene ese valor, LAN, en el fondo con este sistema, tampoco me estaba dando la posibilidad de cambiar el pasaje sin multa ofrecido, lo cierto es que las tarifas que aplicaban para el cambio eran tan elevadas, que salía mucho más económico adquirir un pasaje nuevo, por ejemplo en el caso de New York el valor del pasaje el día 24 de **abril** es de \$816.981 pesos y en Premiun Bussines (Primera Clase) su valor es de 2.785.401 pesos, a Buenos Aires el costo del pasaje nuevo ese mismo día 24 de **abril** es de \$229.596 pesos, y en Premiun Business (primera clase) era de \$573.672 pesos".

Al hilo de lo anterior, la actora refirió que "el día en cuestión demoré 12 horas, en fracasar en mi intento de cambio de pasaje el día 24 de noviembre de 2017, comunicándome con el Call Center de la empresa demandada LATAM".

La querellante sostuvo que LATAM diseña una política de precios que hace ilusorias las ya restrictivas condiciones de los contratos de transporte aéreo, lesionando derechos básicos del consumidor, incumpliendo las condiciones del contrato, sin transparencia ni información y sin posibilidad de retracto, "actuando con evidente mala fe". Además, calificó de "arbitraria" y "curiosa" la fijación de precios de los pasajes aéreos ya que como consumidora no sabe la forma en que se determinan, precios que -en su opinión- "no están orientados en base al simple juego de la oferta y la demanda".

Añadió que el 27 de noviembre de 2017, presentó reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, acompañando todo los antecedentes de lo acontecido, recibiendo respuesta desfavorable de LATAM, quien, con fecha 29 de noviembre de 2017 contestó el reclamo en los





siguientes términos: "Al respecto, se informa a pasajera que no aplica flexibilidad ya que pasajera hizo devolución voluntaria, además se le explica que ticket no aplica devolución y que flexibilidad permitía hasta las 23:59 del día 24/11/2017 dándole varias opciones de itinerario, pero pasajera no acepta. Dado lo anterior, lamentamos no acceder a la solicitud de la señora Norambuena Fuentes".

La actora explicó que ella jamás hizo devolución voluntaria de los pasajes adquiridos ni tampoco renuncia alguna de los derechos emanados de ellos. Expone que lo que solicitó los días 23 y 24 de noviembre de 2017 fue la anulación de su compra y que, por tanto, se le pagara la totalidad de precio pagado por ambos pasajes lo que —según expone— le fue rechazado vía Call Center, y por escrito el 29 de noviembre de 2017.

A continuación refirió que: "el día 25 de noviembre de 2017 mediante la página Web de Latam solicité, —ya que la página web daba la opción—, la devolución del precio pagado por 2 de los 4 tramos contratados, solicitud respecto de la cual se le asignó el caso N°0452159881593, sin recibir nunca respuesta de aquellas.

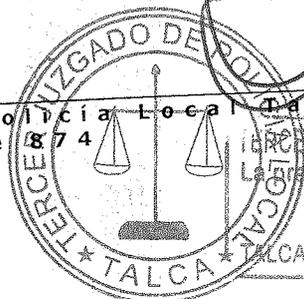
De este modo en la creencia de que aun podía optar al cambio con multa de 200 dólares americanos, hasta la fecha de la salida del primer vuelo adquirido, solicité el día 9 de enero de 2018, antes de la salida del primer vuelo del día 10 de enero de 2018, mediante Call Center de la empresa LATAM, el cambio de pasaje aceptando la multa de U\$ 200 dólares, en este caso la operadora niega la posibilidad de hacer el cambio, aduciendo de que los ticket estaban para la devolución, por lo que no era posible efectuar cambio alguno. Agrega además que la solicitud de devolución está mal hecha, por lo que no se ha tramitado la devolución, y, por ese motivo esta fue rechazada, y ofrece, volver a ingresarla solo para hacerme devolución de las tasas de embarque, pero que ya no es posible hacer uso del cambio de pasajes, ni siquiera con la multa de U\$ 200 dólares americanos, que corresponde a las condiciones del pasaje adquirido".

La actora culminó su relato fáctico señalando "Solo en este momento, el día 9 de enero de 2018, comprendí, que la empresa había anulado mis reservas en forma unilateral. Mayor es mi perplejidad cuando se me informa en la misma llamada al Call Center que la llamada "Devolución Voluntaria", por haber sido mal ingresada a la Web de devolución, y que por el mero hecho de haber sido ingresada aun cuando sea mal ingresada, y no tramitada por LATAM, los pasajes no pueden ser objeto de cambio porque la empresa los envió a devolución. Nunca fui debidamente informado de la cancelación de mis reservas y pasaje. En definitiva LATAM se quedó con mi dinero, no me devolvió ni un peso de mi dinero, no me prestó servicio alguno, no cumpliendo con el cambio flexible, a que tenía derecho, ni con el cambio con multa ofrecida invocando una devolución voluntaria inexistente".

En cuanto al derecho sostiene que, conforme a los hechos relatados, se infringieron los artículos 12, 13 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

En cuanto a la demanda civil, la demandante aludió a los hechos narrados en la querrela infraccional dándolos por íntegramente reproducidos. Seguidamente, desglosó la evaluación de los perjuicios sufridos según el detalle siguiente:

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TALCA  
La presente es copia fiel de su original.

06 AGO 2019

de de



CIENTO TREINTA y DOS 132

**DAÑO EMERGENTE: \$2.664.608.-** A este respecto la actora señala: "Este daño emergente se traduce en el pago costo de los pasajes aéreos comprados, pagando a mi costo, de conformidad a transferencia bancaria, a la cuenta corriente de Banco ITAU N° 209014426 de mi cónyuge Francisco Soto Toro, para cancelar el uso de su Tarjeta de Crédito Master Card del mismo Banco con que adquirió los pasajes por la suma de \$2.664.608 pesos, el cual acompaño en un otrosí de esta presentación".

**LUCRO CESANTE:** En este ítem la demandante expuso: "Soy de profesión u oficio empresaria, soy la Gerente y dueña de la empresa Asesorías y Capacitaciones Nacionales e Internacionales Desarrollo Integral Chile SPA, rol único Tributario 76.045.399-4, conocida por su nombre de fantasía "Arava", cuyo giro principal es la importación de productos de tecnología agrícola, el motivo de mi viaje era aprehender (sic) el idioma Inglés (negocios), en un curso intensivo de 3 meses a desarrollarse, a través, del Instituto de idiomas EF, en su sede de la Ciudad del Cabo. El dominio del inglés comercial y de negocios, es fundamental para el desarrollo de mi empresa, para abrir nuevos negocios. Asimismo, llevaba a mi hija de 15 años, con la misma finalidad de que ella dominara el idioma, y pudiera ser de vital ayuda para sí misma en su formación, así como, con el deseo de incorporarla al mundo de los negocios. El costo de este curso ascendió a la suma de U\$ 8745 dólares americanos por mi persona y de U\$ 8040 dólares americanos respectivamente, es decir, un total de U\$ 16.785 dólares, que corresponden a 2 cursos intensivos, materiales y el alojamiento proporcionado por el mismo Centro de Estudios. Un valor a tipo de cambio actual de \$10.574.550 pesos (\$630 pesos por dólar), suma esta última respecto de la cual solicito ser indemnizada. Para hacer uso de este curso el Instituto de Inglés, me permitía cambiar la sede del curso a Auckland Nueva Zelanda, por un costo de US 19.265 dólares americanos, todo lo cual no pude realizar, debido a que Lan no me permitió cambio alguno de pasajes aéreos adquiridos.

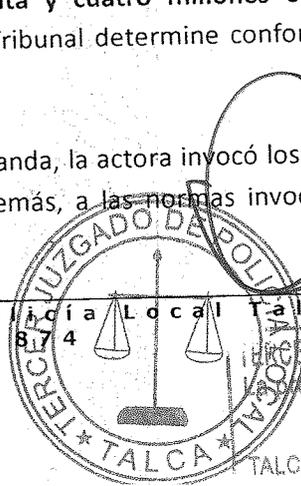
Por otro lado he dejado de adquirir el conocimiento que iba a buscar del dominio del idioma Inglés, habilidad con la cual pretendía asistir a Ferias Internacionales de proveedores de insumos agrícolas, en diversos países, tales como Holanda, Turquía y Israel, por nombrar algunos de los que estaban en mi agenda para este año 2018, y poder así concretar negocios, para nuevas líneas de productos, lo que no he podido realizar. Un cálculo estimativo inferior, y mínimo de proyección, era a lo menos elevar el nivel de ventas, en un 10% respecto del año 2017, sin yo haber podido estudiar, y tener contacto y negociaciones fluidas y directas con mis proveedores, este plan de negocios, no pudo ser concretado. Las ventas netas del año 2017, ascendieron a la suma de \$924.880.482 pesos, por lo que el 10% buscado, representa la suma de \$92.000.000 millones de pesos, que dejaron de ingresar a mi empresa".

**DAÑO MORAL: \$50.000.000.-** En relación a este tipo de daño la demandante lo hace consistir en: "La angustia, la congoja, la ira, la impotencia, que me produjo la imposibilidad de hacer el viaje de estudios programados, sufriendo malos ratos, molestias, tiempo perdido tanto yo como mi hija."

**Total demandado: \$154.802.148.-** (ciento cincuenta y cuatro millones ochocientos dos mil ciento cuarenta y ocho pesos) o la suma que el Tribunal determine conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas.

En cuanto a los fundamentos de derecho de la demanda, la actora invocó los artículos 3 letra e) y 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496 y se remitió, además, a las normas invocadas en la querrela infraccional.

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 814



TERCER JUZGADO POLICIAL LOCAL TALCA  
Presente es copia fiel de su original.  
06 AGO 2019  
de de



A fojas 63 y siguientes el abogado don **FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO**, por la querellante y demandante, rectificó la querrela y demanda "en el sentido de señalar en el acápite relativo a relato de los hechos de la Querrela Infracional y que se da por reproducido para efectos de la demanda civil, debe rectificarse todas las menciones que indican mes de ABRIL, ya que lo correcto es indicar mes de NOVIEMBRE, del modo que a continuación paso a indicar (...)"

A fojas 67 el Tribunal tuvo por rectificada la querrela y demanda.

A fojas 98 y siguientes se realizó la audiencia de contestación, conciliación y prueba, con la comparecencia de la parte querellante infraccional y demandante civil doña **ALEJANDRA MABEL NORAMBUENA FUENTES**, asistida por el abogado don **FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO**, y de la parte querellada infraccional y demandada civil, **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** representada por el abogado doña **ANA MACHUCA BRAVO**.

La parte querellante infraccional y demandante ratificó íntegramente su acciones incluido el escrito de rectificación de querrela y demanda, con costas.

La parte querellada infraccional y demandada civil contestó —mediante minuta rolante a fs. 75 y siguientes— las acciones incoadas en su contra, solicitando su rechazo, con costas, en virtud de los siguientes argumentos:

**Contestando la querrela:** Refirió que en relación a las características del pasaje aéreo adquirido por la actora debían efectuarse algunas precisiones. En dicho sentido expone:

"Con fecha 23 de noviembre de 2017 la señora Alejandra Norambuena adquirió 2 pasajes bajo el código de reserva BIIMES para volar la siguiente ruta:

- Santiago – Sao Paulo (LA750) el 10/1/2018
- Sao Paulo – Johannesburgo (JJ8340) el 10/1/2018
- Johannesburgo – Ciudad del Cabo (JJ6320) el 11/1/2018
- Ciudad del Cabo – Johannesburgo (BA6428) el 14/4/2018
- Johannesburgo – Sao Paulo (JJ8343) el 14/4/2018
- Sao Paulo – Santiago (LA761) el 14/4/2018

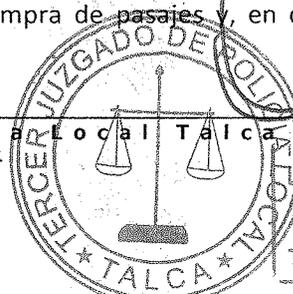
Conforme las condiciones de la tarifa el pasaje NO permitía devoluciones pero sí permitía cambios antes de la hora de vuelo previo pago de una multa de US\$200.

Cabe señalar que conforme las condiciones del pasaje, aplicaban las condiciones más restrictivas asociadas a las tarifas de los vuelos.

De esta manera, cuando la actora llamó a Latam para solicitar la devolución de sus pasajes, fue informada que esta no resultaba procedente ya que había sido la misma actora quien, en el proceso de compra había optado por un pasaje que no admitía devoluciones".

Agregó que Latam, a través de su sitio web, cumple con entregar a sus pasajeros la información completa y oportuna de las distintas características de los pasajes ofrecidos, siendo los propios pasajeros quienes escogen el pasaje que mejor se ajuste a sus necesidades.

Seguidamente, describió, paso a paso, el proceso de compra de pasajes y, en dicho contexto, señaló:





CIENTO TREINTO Y CUATRO 134

"el Contrato de Transporte aéreo dispone en su cláusula 2.8 que *Cualquier cambio de fecha, origen, destino, itinerario del Billete de Pasaje, así como la devolución del valor pagado por el mismo, queda sujeto a las condiciones y restricciones de la tarifa contratada por el pasajero. Con todo, en el caso que el pasajero no efectúe el viaje y aunque su tarifa no permita devolución del Billete, podrá solicitar al Transportador la devolución de aquellas tasas aeroportuarias que son reembolsables de acuerdo a las normas o limitaciones del respectivo país.*

De esta manera SS., la actora no solo estaba en conocimiento respecto de las condiciones y restricciones de su tarifa, sino que adicionalmente fue ella quien escogió una tarifa que no admitía devoluciones y que permitía cambios antes de la hora del vuelo con una multa de US\$200.-".

Explica que "cuando la actora llama a Latam mi representada se limita a informar a esta las condiciones del pasaje que ella misma había elegido, siendo informada que la devolución del mismo no procedía como tampoco el derecho a retracto, lo cual fue expresamente informado en el proceso de venta como en la información de su compra enviada a su correo electrónico una vez concluido este.

Con todo cuando la actora pregunta por la posibilidad de cambiar fecha y/o destino de su pasaje fue igualmente informada que ello resultaba posible, previo pago de una multa de US\$200.- por pasajero. Sin embargo se le ofreció que, como estaba solicitando el cambio del pasaje el mismo día de la compra se le dio un plazo de 24 horas para efectúa (sic) el cambio sin aplicar multa alguna, cambio que la actora no concretó dentro del aludido plazo".

Seguidamente hace presente que todo cambio de pasaje queda afecto a las tarifas vigentes para las fechas y lugares escogidos y el pago de una multa. De igual forma, hace hincapié en que LATAM, respecto de cada pasaje, ofrece diferentes categorías tarifarias conforme la flexibilidad de pasaje que se busca adquirir, como asimismo pasajes en diferentes cabinas del avión. Así, refiere que: "En efecto, y tal como vimos en el ejemplo de autos, el pasaje a Johannesburgo puede variar entre US\$350 y US\$1600 considerando además que en el ejercicio de autos se simuló una compra efectuada el 29/6/2018 para ser volado el 10/1/2019. La actora sin embargo, conforme lo señala en su libelo cotizó la compra de pasajes para una fecha mucho más cercana las tarifas pueden ser muy superiores".

Sostiene que cuando al actora solicitó el cambio de sus pasajes fue informada de todas las tarifas disponibles conforme las cabinas y clases tarifarias existentes para el día y destino escogida por esta, ninguna de las cuales fue aceptada por la querellante.

Prosiguiendo sus descargos, la querellada niega la imputación que la actora hace en su contra en orden a que obstaculizó o buscó impedir que ella efectuara el cambio de pasajes aéreos y, al respecto, señala que simplemente la línea aérea entregó la información de disponibilidad y tarifas vigentes para los destinos y fecha escogidas por la actora, conforme las tarifas y clases tarifarias disponibles.

En el mismo orden de consideraciones señala "con todo debemos precisar que ni aun en cabina business mi representada ofrece pasajes a Nueva York a un valor de \$10.000.000.- y el valor de los pasajes a dicho destino en Premium Business comprados para una fecha cercana ascienden a US\$12.500.- lo que equivale a aproximadamente \$8.000.000.- en total".

En cuanto a las tasas de embarque la querellada refiere: "debemos señalar que la actora contaba con pasajes para volar el día 10 de enero de 2018 los que, como ella misma reconoce no utilizó ni





CIENTO TREINTA Y CINCO 135

efectuó el cambio de fecha/destino de los mismos, razón por la cual mi representada se encuentra llana en gestionar la devolución de las tasas de embarque asociadas a los mismos (\$51.400.- por pasajes) por ser aquella un tributo que cede en beneficio de la autoridad aeronáutica y cuya devolución resulta procedente en todos los casos en los que no se realiza un vuelo, independientemente de si procede o no la devolución de los valores de los pasajes”.

En cuanto a las infracciones supuestamente cometidas, la parte querellada sostuvo que ellas no se presentan en la especie. Respecto al artículo 12 de la Ley N° 19.496 refiere que el actuar de LATAM se ha ajustado rigurosamente a los términos del pasaje adquirido por la actora y escogido por esta en relación con sus posibilidades de devoluciones y cambios. Además señala que, en relación a los cambios del pasaje, se entregó a la consumidora de autos la información de todas las opciones vigentes conforme las fechas y destinos escogidos por ella, ninguna de las cuales aceptó, razón por la que —en opinión de LATAM— no se configura la infracción legal en comento.

Por otro lado, en lo relativo a la supuesta infracción al artículo 13 refirió que a la actora nunca se le negó la venta de un pasaje, sino que fue ésta quien no aceptó materializar una compra para las fechas y destinos cotizados. Agregó que, en todos los casos, LATAM entregó la información de los pasajes disponibles y sus tarifas, sin perjuicio del derecho de la querellante —y de cualquier consumidor— de adquirir pasajes en LATAM para las fechas y destinos preferidos, conforme las condiciones señaladas para cada producto.

Por último, en lo concerniente al artículo 23, aseveró que no hubo actuar negligente de LATAM en el proceso de venta ni en la información entregada respecto a las posibilidades de devolución y cambio de pasajes, ni tampoco en las cotizaciones posteriores que efectuó la actora. Agrega que:

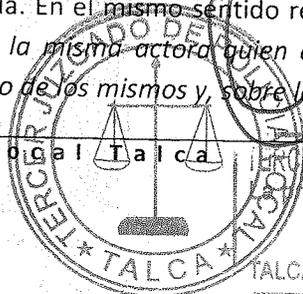
*“Tan claro resulta lo anterior que la actora pretende hacer creer a SS., que mi representada ofreció pasajes por valores que resultan inexistentes o, peor aun, que existiría una suerte de confabulación para que no pudiera cambiar sus pasajes.*

*Lo cierto es que no existe confabulación alguna y Latam entregó la información solicitada por la actora conforme las fechas y destinos ofrecidos y en ningún caso ha buscado o pretendido afectar o dificultar el cambio de sus pasajes aéreos”.*

En razón de lo precedentemente expuesto, la querellada afirmó que las infracciones denunciadas no concurren en la especie y solicitó al Tribunal así declararlo.

**Contestando la demanda:** La demandada manifestó su sorpresa ante los montos y fundamentos de la acción civil. Asimismo, reiteró que en todo momento ajustó su actuar al contrato de transporte aéreo en los términos y condiciones de la tarifa escogida y pagada por la actora y que nunca ha impedido o restringido que la demandante ejerza los derechos de que disponía en relación con los pasajes aéreos adquiridos. Consecuencialmente, sostuvo que la acción indemnizatoria se deberá rechazar de plano por no presentarse el primero de los elementos de la responsabilidad demandada.

En cuanto a las indemnizaciones demandadas, y específicamente en relación al daño emergente que corresponde al valor de los pasajes, señaló que la pretensión indemnizatoria por dicho tipo de daño resulta improcedente y contraria a los términos y condiciones de los pasajes escogidos y adquiridos por la demandante, por lo cual deberá ser rechazada. En el mismo sentido refirió que dicha pretensión “no se entiende desde el momento que fue la misma actora quien escogió y adquirió pasajes que no admitían devoluciones en caso de no uso de los mismos y, sobre la base de





CIENTO TREINTA Y SEIS 136

esas condiciones se determinó el valor de los pasajes y se formó el consentimiento entre las partes".

Al hilo de lo anterior agregó que la actora pretende desconocer tales condiciones y, actuando de mala fe, aspira a la restitución del valor de los pasajes. Además, sostiene que LATAM siempre estuvo llana a realizar el transporte aéreo contratado y que la decisión de no volar fue única y exclusivamente de la actora.

En relación al lucro cesante, la demandada también negó la procedencia de la pretensión indemnizatoria a ese respecto. En dicho sentido señala:

*"Para fundar tan insólita pretensión la actora señala que su viaje a Sudáfrica sería realizado para aprender inglés, lo que le permitiría asistir a diferentes ferias internacionales y concretar negocios millonarios lo que en definitiva entregaría una utilidad a su empresa por el monto demandado por este concepto.*

*En primer lugar SS., debemos señalar que la pretensión de la actora se basa en hechos absolutamente hipotéticos, tales como que, por el simple hecho de hacer un curso de 3 meses de inglés, no solo podría asistir a diferentes ferias internacionales sino que, lo más sorprendente es que ese solo hecho le permitiría cerrar negocios por \$924.88.482.- (sic) lo que le reportaría una utilidad de \$92.000.000.-*

*No obstante lo particular de la argumentación expuesta, debemos señalar que, conforme el texto de la misma querrela fue la actora quien decidió no viajar a su curso de Inglés a Sudáfrica. De hecho Latam (sic) nunca tuvo conocimiento del motivo de su viaje y, lo más importante, nunca impidió o afectó el viaje mismo, sino que fue la actora quien, luego de la compra de los pasajes para volar a su destino en Ciudad del Cabo para atender un curso de 3 meses de inglés el que le reportaría ventas superiores a los \$920.000.000.- y utilidades por \$92.000.000.- decidió no asistir al mismo y en definitiva no voló a su destino, razón por la cual la pretensión indemnizatoria por este concepto resulta total y absolutamente improcedente".*

Agregó que el lucro cesante dice relación con la utilidad directa que un contratante deja de percibir por el incumplimiento de una obligación y no, como pretende la actora, una utilidad hipotética, eventual y sin base real y que constituye un perjuicio completamente indirecto e imprevisto ya que *"frente a un beneficio de esa naturaleza lo obvio era que la actora o escogiera alguna de las opciones ofrecidas por Latam para el cambio de su pasaje o comprara un nuevo pasaje, nada de lo cual fue realizado por esta"*. Por otro lado, la demandada insiste que la razón por la cual la demandante no asistió a su curso en Ciudad del Cabo fue porque ella misma así lo decidió según lo declaró en la propia querrela.

En cuanto al daño moral, la demandada refirió que el monto pedido por indemnización (\$50.000.000.-) carece de fundamentación suficiente ya que —en su opinión— no basta con aducir 'angustia', 'congoja' e 'impotencia'.

De igual forma, sostuvo que *"tampoco procede una pretensión de esta naturaleza cuando la razón para no viajar a su destino en Ciudad del Cabo fue única y exclusivamente de la actora y en ella Latam no ha tenido responsabilidad ni injerencia alguna y la decisión de no aceptar las opciones de cambio de pasajes ofrecida por Latam ha sido también de la actora"*





CIENTO TREINTA Y SIETE 137

Finalmente refirió que "la pretensión indemnizatoria por daño moral no solo carece de fundamento sino que también de racionalidad y deja en evidente (sic) (además de las prevenciones anteriores) de que lo buscado en autos es obtener un provecho absolutamente indebido, lo que debe ser considerado por SS., condenando en costas a la actora y rechazando todas las pretensiones indemnizatorias".

Prosiguiendo el comparendo el Tribunal tuvo por incorporada la minuta y por contestada la querrela infraccional y la demanda civil y, seguidamente, llamó a conciliación, la que no se produjo. Se recibió la causa a prueba rindiéndose la que rola en autos. A continuación la parte querellante y demandante solicitó diligencia probatoria consistente en "la reproducción de los audios en el punto N° 30 ofrecida en el segundo otrosí del libelo de querrela y demanda" (enunciando las partes específicas de los audios cuya reproducción pide). Asimismo solicitó que se fijase audiencia especial, para la exhibición de dichos documentos. El Tribunal acogió la solicitud de la diligencia probatoria fijando día y hora de audiencia especial de exhibición de documentos y, en mérito de lo obrado, se puso fin al comparendo.

A fojas 109 la parte querellante y demandante acompañó documento consistente en "Transcripción de conversaciones telefónicas, indicadas en audiencia de fecha 3 de julio de 2018, correspondiente a los archivos de audio ofrecidos como prueba en el N° 30 del segundo otrosí del libelo de querrela y demanda de estos antecedentes".

A fojas 119 y siguiente se llevó a efecto la audiencia especial de exhibición de documentos en la cual el Tribunal tuvo por acompañado el escrito de fs. 109 y se procedió a escuchar el CD acompañado por la parte querellante y demandante, certificándose por la Sra. Secretaria Létrada del Tribunal dicha circunstancia.

A fojas 124 quedaron los autos para fallo.

#### CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

##### A) EN CUANTO A LA QUERRELLA INFRACCIONAL:

**PRIMERO.** Que, la querrela y demanda impetradas en este Tribunal, versan sobre infracción a la Ley N° 19.496, o Ley del Consumidor, siendo presentadas en tiempo y forma.

**SEGUNDO.** Que, la parte querrellada y demandada contestó las acciones incoadas en su contra mediante minuta rolante a fojas 75 y siguientes.

**TERCERO.** Que, la parte querellante infraccional y demandante civil, rindió prueba documental, **no objetada**, rolante a fojas 1 a 50 y de fojas 87 a 90, consistente en: **1)** Copia de Ticket electrónico N° 0452159881593 de Latam Airlines; **2)** Copia de Ticket electrónico N° 0452159881595 de Latam Airlines; **3)** Copia confirma tu itinerario y precio Santiago a Buenos Aires Premiun de fecha 24 de noviembre de 2017; **4)** Copia confirma tu itinerario y precio Santiago a Nueva York sin escalas de fecha 24 de noviembre de 2017; **5)** Copia confirma tu itinerario y precio Santiago a Buenos Aires de fecha 24 de noviembre de 2017; **6)** Copia confirma tu itinerario y precio Santiago a Nueva York con escalas de fecha 24 de noviembre de 2017; **7)** Copia confirma tu itinerario y precio Santiago a Auckland de fecha 24 de noviembre de 2017; **8)** Copia de carta





CIENTO TREINTA y ocho 138

respuesta reclamo R2017W1866564 de LATAM de fecha 29 de noviembre de 2017; **9)** Copia de estado de cuenta Tarjeta de Crédito Banco Itaú de fecha estado de cuenta 27 de noviembre de 2017, nombre del titular Francisco Soto; **10)** Cartola de cuenta corriente 209014426 de Banco Itaú de mes de noviembre de 2017, nombre del titular Francisco Soto; **11)** Comprobante de pago/confirmación de curso EF Education Ltd referencia CLV186444; **12)** Comprobante de pago/confirmación de curso EF Education Ltd referencia CLV186447; **13)** Copia de correo electrónico de fecha 24 de noviembre a las 19:51 de LATAM caso 7961235; **14)** Copia de correo electrónico de fecha 25 de noviembre de 2017 solicitud devolución Ticket LATAM 0452159881593; **15)** Copia de correo electrónico de fecha 25 de noviembre de 2017 solicitud devolución Ticket LATAM 0452159881595; **16)** Información de tu pasaje Luciana Fernández LATAM reserva BIIMES de fecha 23 de noviembre de 2017; **17)** Información de tu pasaje Alejandra Norambuena LATAM reserva BIIMES de fecha 23 de noviembre de 2017; **18)** Cotización de EF International Language Centers de curso intensivo en sede Auckland "adulto"; **19)** Cotización de EF International Language Centers de curso intensivo en sede Auckland "joven"; **20)** Estado de solicitud de devolución Ticket 0452159881593 Página Web LATAM Airlines; **21)** Estado de solicitud de devolución Ticket 0452159881595 Página Web LATAM Airlines; **22)** Transferencia de fecha 23 de noviembre de 2017 por la suma de \$2.004.608 pesos de cuenta corriente 435-0-018639-0; **23)** Transferencia de fecha 23 de noviembre de 2017 por la suma de \$660.000 pesos de cuenta corriente 435-0-018639-0; **24)** Comprobante de pago/confirmación de curso EF Education Ltd referencia CLV186444 Auckland Alejandra Norambuena; **25)** Comprobante de pago confirmación de curso EF Education Ltd referencia CLV186444 Auckland Luciana Fernández; **26)** Formulario 22 año tributario 2017 de Servicio de Impuestos Internos de Capacitación y Asesorías Nacionales e Internacionales Desarrollo Integral Chile SPA, RUT 76.045.399-4; **27)** Formulario 22 año tributario 2018 de Servicio de Impuestos Internos de Capacitación y Asesorías Nacionales e Internacionales Desarrollo Integral Chile SPA, RUT 76.045.399-4; **28)** Formulario Único de Atención de Público, Caso R2017W1866564 Servicio Nacional del Consumidor; **29)** Carta cierre de caso Servicio Nacional del Consumidor de 1 de diciembre de 2017; **30)** Un cd con los registros de audios mantenidos con Call Center de LATAM entre el 23 de noviembre de 2017 y 9 de enero de 2018; **31)** Balance general, desde el 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017; de Asesorías Nacionales e Internacionales, Desarrollo Integral Chile, RUT 76.045.399-4; **32)** Copia de formulario 22, año tributario 2018 Capacitación y Asesorías Nacionales e Internacionales, Desarrollo Integral Chile, RUT 76.045.399-4.

**CUARTO.** Que, además de al documental, la parte querellante y demandante rindió prueba testimonial, rolante a fojas 99 a 104, consistente en la declaración de los testigos, **no tachados**, don **FRANCISCO JAVIER IRRIBARREN ESCOBAR**, Cédula Nacional de Identidad N° 13.246.960-1 y doña **VALERIA SOLEDAD DÍAZ PONCE**, Cédula Nacional de Identidad N° 10.354.294-4 quienes, previamente juramentados, expusieron:

**El testigo IRRIBARREN ESCOBAR:** *"El tema del juicio comienza, por la necesidad que imperiosa que tiene uno en este negocio, de tener que hablar inglés, y no solamente un inglés básico, no un inglés de curso local, la necesidad pasa con poder relacionarse comercialmente, con proveedores en donde está en juego mucho dinero, cuando yo hago una importación no son menos de 150.000 dólares que vienen en un contenedor, aproximadamente, equivocarnos en calidades técnicas en la seriedad del proveedor, son un riesgo tremendo, el rubro de la agricultura protegida necesita especificaciones o altas especificaciones técnicas, por lo tanto entender bien o entenderse bien con los proveedores es fundamental."*

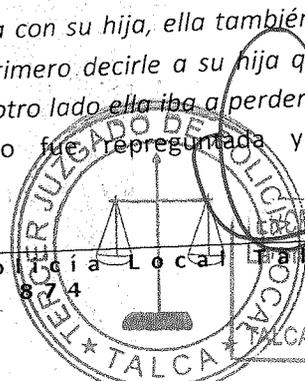




CIENTO TREINTA Y NUEVE 139

Hoy día estamos sufriendo una transformación en los productos relacionados con la agricultura protegida, dado que estos se están transformando en commodities, los productos dejan de ser exclusivos. Los principales fabricantes de commodities a nivel mundial son los chinos, por lo tanto el uso del idioma inglés, que es la lengua internacional del tema de las importaciones, es clave para tener productos competitivos en el mercado local. Con respecto al tema con LAN, recuerdo que estaba muy emocionada, yo con Alejandra siempre hablo de negocios, estaba emocionada por el tema de lograr de vivir en un país de habla inglesa, no recuerdo si eran 3 o 4 meses, en donde su expectativa era lograr comunicarse fluidamente en el idioma inglés, posteriormente el día 23 de noviembre de 2017, me llamó para contarme sus desventuras con el call center de LAN, ya que había revisado que Ciudad del Cabo, que era su primer destino, era muy riesgosa y que tenía hasta el día 24 para hacer el cambio de destino. Dos días después la volví a llamar yo para preguntarle cómo le había ido con su cambio de destino, y me comentó que estaba devastada porque los costos asociados al cambio de destino eran prácticamente el doble de lo que le habían costado los pasajes a Ciudad del Cabo, a eso se sumaba el tiempo o la fecha en que ella podía viajar, dado que el negocio tiene temporadas, ya que hay temporadas bajas donde podemos tener experiencias formativas. Como resultado de todo esto ella estaba muy mal anímica, y daba la sensación de frustración por no utilizar los pasajes y por no poder darle continuidad a su proceso formativo en el idioma inglés, después de esto yo he visto que ella no la ha pasado bien, se ha enfermado, no sé si son psicósomáticos o no, después de todo esto su rendimiento laboral, en las ferias la presencia de su empresa se ha visto mermada, lo que imagino que repercute su nivel venta". El testigo fue repreguntado y contrainterrogado, respectivamente.

**La testigo DÍAZ PONCE:** "Yo conozco a Alejandra hace 20 años y la verdad es que yo estado con ella durante todo este proceso, ha sido tortuoso para ella en su área profesional como empresarial, yo trabajo para empresa de servicios financieros, por tanto conozco súper bien los costos que tienen los empresarios, y ella empresaria, ella hoy día tiene un solo proveedor que es una empresa israelí, con la cual no existe un tratado de libre comercio por tanto tiene un carga importante de impuestos, porque quiero explicar esto, justamente tiene representante en Latinoamérica que hablan español, el gerente es un judío que vive en argentina y por tanto Alejandra se puede comunicar muy bien con el idioma y entonces como ella habla solo español, no maneja el inglés, no puede hacer negociaciones con países que para ella son estratégicos, como por ejemplo china, el cual si tiene tratado de libre comercio, y por ende le baja considerablemente el costo, además que ella necesita contactarse con proveedores de otros países, debe pagar servicios de traducción, los que finalmente va en desmedro de sus negociaciones ya que en el rubro que se maneja Alejandra se utiliza muchos términos técnicos, que estos traductores no son capaces de escribir de buena manera, lo que finalmente ella no puede concretar los negocios, ella en una oportunidad fue a Holanda y a Italia, en donde invirtió dinero en servicios de traducción y pasajes, y la persona que contrató para estos servicios no fue capaz de traducir por tanto no logró cerrar negocios con estos países, produciéndole gasto económico, por eso para ella el inglés no es un tema personal sino que es un tema profesional, de ahí nace la idea de hacer una inversión para desarrollarse mejor en el mundo laboral. Después de todo esto ella estuvo con depresión, desilusión, en lo cual yo la he acompañado todo este tiempo, yo iba a su oficina o ella a la mía para poder consolarla por lo que estaba pasando, por otro lado ella iba acompañada con su hija, ella también tenía ilusiones con este curso, para Alejandra es un doble persona, primero decirle a su hija que el viaje no iba a resultar, que no iba a poder aprender inglés, y por otro lado ella iba a perder mucho tiempo para poder hacer nuevas negociaciones". La testigo fue repreguntada y contrainterrogada, respectivamente.





QUINTO. Que, además de la prueba precedentemente indicada, la parte querellante y demandante solicitó diligencia probatoria consistente en "la reproducción de los audios en el punto N° 30 ofrecida en el segundo otrosí del libelo de querrela y demanda". Dicha diligencia se realizó a fojas 119 y siguiente en audiencia especial de exhibición de documentos, en la cual y en presencia de la Secretaria, se exhibió el CD acompañado por la actora de autos. En la referida audiencia la Sra. Secretaria en su calidad de Ministro de Fe certificó lo siguiente:

"1.- Que el primer audio de nombre de archivo 23 de noviembre de 2017 hora 21:41:04, del segundo 0 al segundo 35, coincide, aun cuando cuesta comprender lo dicho por quién aparecería como funcionaria de LATAM, con lo transcrito por el Abogado don FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO en el N° 1 del escrito que presenta en este acto.

2.- Se deja constancia que el Abogado don FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO, retira la primera parte del segundo audio, que va desde el minuto 3:35 a 5:26; y la segunda parte del minuto 5:49 al minuto 7:19, coincide, aun cuando cuesta comprender lo dicho por quién aparecería como funcionaria de LATAM, con lo transcrito por el Abogado don FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO en el N° 2 del escrito que presenta en este acto.

3.- El tercer audio nombre de archivo Intentos de Cambio 24 de noviembre de 2017, desde el minuto 15 al minuto 19:01, coincide, aun cuando cuesta comprender lo dicho por quién aparecería como funcionaria de LATAM, con lo transcrito por el Abogado don FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO en el N° 3 del escrito que presenta en este acto.

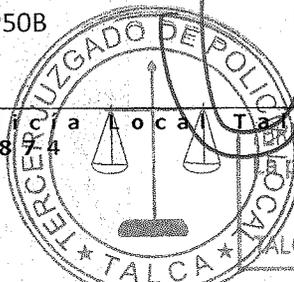
4.- Se deja constancia que el Abogado don FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO, retira el cuarto audio de nombre de archivo 24 de noviembre de 2017, hora 21:56, desde el minuto 57 al 1 hora 04 minutos, ya que este no existe adjunto en el CD-ROOM, bajo ese nombre de archivo, si no que existe bajo el nombre "grabación 23-03", acompañado por la parte querellante y demandante civil, por lo tanto no se escuchó por está Ministro de Fe.

5.- El quinto audio nombre de archivo 09 de enero de 2018, hora 16:31, del minuto 16 al minuto 20, coincide, aun cuando cuesta comprender lo dicho por quién aparecería como funcionaria de LATAM, con lo transcrito por el Abogado don FRANCISCO SEGUNDO SOTO TORO en el N° 5 del escrito que presenta en este acto".

SEXTO. Que, la parte querellada infraccional y demandada civil rindió prueba documental, no objetada, rolante a fojas 91 a 96, consistente en Documento que contiene las condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajero y de equipaje de LAN.

SÉPTIMO: Que, habiendo analizado la prueba rendida en autos según las reglas de la sana crítica, el Tribunal formó convicción en cuanto a la efectividad de los siguientes hechos:

- Que, la querellante y demandante compró, al proveedor de autos, dos pasajes (reserva BIIMES) que comprendían el tramo o ruta:  
Santiago - Sao Paulo (10.1.2018), Tarifa YHEFF00B  
Sao Paulo - Johannesburgo (10.1.2018), Tarifa YHEFF00B  
Johannesburgo - Ciudad del Cabo (11.1.2018) Tarifa YHEFF00B  
Ciudad del Cabo - Johannesburgo (14.4.2018) TarifaNHESP50B  
Johannesburgo - Sao Paulo (14.4.2018) TarifaNHESP50B  
Sao Paulo - Santiago (14.4.2018) TarifaNHESP50B





CIENTO CUARENTA Y UNO 141

Lo anterior se encuentra acreditado mediante documentos denominados "Información de tu Pasaje", los que fueron emitidos a nombre de cada una de las 2 pasajeras mencionadas en el libelo pretensor y que se allegaron a la causa como medio de prueba por la actora. Itinerario que, además, fue refrendado por lo expuesto por la parte querellada y demandada en su escrito de contestación.

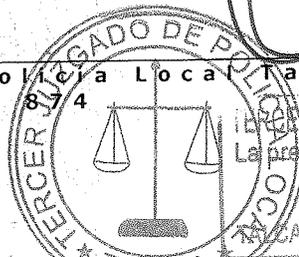
- Que los pasajes adquiridos por la actora comprendían –según el tramo- dos tipos de tarifas, a saber: **tarifa Flex YHEFF00B** y **tarifa Base NHESP50B**. (acreditado con copia de ticket electrónico y con documento denominado "Información de tu Pasaje", los que se allegaron a la causa, como medio de prueba, por la actora).
- Que la tarifa Flex **YHEFF00B** permitía la **devolución** sin pago de multa, mientras que la tarifa base **NHESP50B** no permitía devolución. (acreditado con documento denominado "Información de tu Pasaje" que se allegó a la causa, como medio de prueba, por la actora).
- Que la tarifa Flex **YHEFF00B** permitía **cambio** antes y después de la hora de vuelo, sin multa, mientras que la tarifa base **NHESP50B** permitía **cambio** antes de la hora de vuelo **con multa de USD 200.00** y no permitía cambio después de la hora de vuelo. (acreditado con documento denominado "Información de tu Pasaje" que se allegó a la causa, como medio de prueba, por la actora).
- Que tanto para la devolución como para los cambios de pasaje se aplicaría la condición más restrictiva de las tarifas adquiridas. (acreditado con documento denominado "Información de tu Pasaje" que se allegó a la causa, como medio de prueba, por la actora).
- Que en noviembre de 2017 el actor dedujo reclamo ante SERNAC solicitando la devolución del dinero pagado por los pasajes adquiridos, o que le permitiesen usar el dinero en la compra de una ruta distinta "a los precios que realmente valen", solicitud que fue rechazada por LATAM. De estos hechos da cuenta el formulario de reclamo de fojas 47, la comunicación que SERNAC envió a la actora de autos, rolante a fojas 49, y asimismo la copia de la carta de respuesta al reclamo R2010W1866564 de LATAM de 29 de noviembre de 2017, todos documentos acompañados como medio de prueba por la querellante.

**OCTAVO:** Que, sin embargo, la prueba rendida por la actora de autos no tiene el mérito de acreditar, indubitadamente, que el proveedor LATAM AIRLINES GROUP S.A. haya infringido los artículos 12, 13 y 23 de la Ley N° 19.496.

En efecto, los hechos constitutivos de la querrela dicen relación con el hecho de que LATAM, ante la solicitud de devolución de pasajes efectuada por la actora, se negó a ello y, posteriormente, cuando esta última quiso cambiar los pasajes LATAM nuevamente -y transgrediendo la política de flexibilidad- negó y/o obstaculizó dicho cambio, invocando una devolución voluntaria inexistente "anulando" sus reservas de forma unilateral.

Sin embargo, del análisis de la documentación aportada por la propia actora (especialmente del documento denominado "Información de tu Pasaje"), es posible inferir que ella fue informada por LATAM de las condiciones de cada pasaje y de la circunstancia de que, en cada caso, se aplicaban **las condiciones más restrictivas** y, en la especie, la condición más restrictiva era la que no permitía

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 8.4



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA  
La presente es copia fiel de su original.

06 AGO 2019

TALCA, de de



CIENTO CUARENTA y DOS 142

la devolución sino solo el cambio de pasajes. Por tanto, respecto a este punto, no se advierte infracción cometida por la parte querellada.

Por otro lado, en cuanto a la imposibilidad de efectuar el cambio de pasaje, a juicio del Tribunal la querellante no logró demostrar que la diferencia tarifaria que se le cobraba por el cambio de destino fuese excesiva e injustificada, máxime si se considera que la querellada controvierte y desmiente tal situación, señalando que ni en cabina business ofrece pasajes a Nueva York a un valor de \$10.000.000.-

En el mismo orden de consideraciones es menester precisar que aun cuando la actora presentó como prueba un CD que correspondería a registros de audios entre ella y LATAM entre el 23 de noviembre de 2017 y el 9 de enero de 2018 -registro en el que se oye a una persona (presuntamente funcionaria de LATAM) señalar a su interlocutora que, por diferencia tarifaria, debería pagar \$10.000.000.- para viajar a Nueva York- no es posible para esta judicatura concluir, **categorica e indubitadamente**, que la voz que se escucha entregando información respecto del cambio de vuelos y diferencias tarifarias corresponda, efectivamente, a una funcionaria del Call center de LATAM. A mayor abundamiento, debe señalarse que muchas partes del registro de audio en comento, son poco claras o derechamente inaudibles, lo que dificulta al auditor la comprensión de lo dicho por la supuesta funcionaria de la querellada, circunstancia de la que se dejó constancia en el acta de audiencia especial de fojas 119 y siguiente.

Cabe destacar además que la prueba testimonial rendida por la actora tampoco tiene el mérito de acreditar fehacientemente la comisión de infracciones por parte de la requerida, sobre todo considerando que los dos testigos que depusieron en autos se enteraron de la mayoría de los hechos materia de la causa en razón de lo que la propia actora les relató.

Por otro lado, cabe señalar que los referidos testigos incurren en contradicciones al referirse a los costos que implicaba el cambio de destino, así por una parte el testigo IRRIBAREN ESCOBAR ante la pregunta de si recordaba cuanto más le cobraron a la actora en el call center de LATAM para cambiar el destino a Nueva York señaló: "4.600.000 si no me equivoqué, a mí me pareció una *humorada*", mientras que la testigo DIAZ PONCE ante similar pregunta respondió: "aparte de lo ya cancelado, 10 millones de pesos más".

Otra debilidad que es posible detectar en la declaración de los testigos, dice relación con el conocimiento que ellos tenían respecto de si los pasajes adquiridos por la actora para ella y su hija, eran o no susceptibles de **devolución**, cuestión no menor si se considera que la negativa de devolución de los pasajes es uno de los hechos presuntamente constitutivos de infracción que la actora le imputa a la querellada. Al respecto el testigo IRRIBAREN ESCOBAR -respondiendo la conainterrogación- señaló: "**Lo desconozco pero dado al costo que me comentó de 2.800.000 por los dos boletos, era algo esperable la posibilidad de hacer el cambio, considerando la antelación de la compra y el período de estadía en Sudáfrica**". A su turno, la testigo DIAZ PONCE -respondiendo la conainterrogación- expuso: "**Sí, le habían dicho que ella tenía 24 horas para poder cambiarlos, o sea eran hasta el día siguiente hasta las 11:59 de la noche**". De esta última respuesta se deduce que la testigo confundió la **devolución** con el **cambio** de pasajes.

**NOVENO.** Que, así las cosas, atendido lo precedentemente expuesto, al Tribunal no le es posible tener por configurada las infracciones denunciadas por la querellante mediante su acción infraccional. En efecto, esta judicatura estima que para que la acción infraccional hubiese prosperado, resultaba imprescindible que la actora hubiese acreditado que LATAM estaba **obligada a devolver los pasajes**, obligación que, según la documentación aportada por la propia querellante, no pesaba sobre la referida línea aérea, por cuanto como ya se señaló, en la especie procedía la aplicación de la condición más restrictiva de los pasajes adquiridos, **siendo ella la que no permitía devolución de pasajes.**





CIENTO CUARENTA Y TRES 143

Asimismo, y atendido el mérito de las alegaciones de la querellante, se hacía absolutamente necesario que esta acreditase que LATAM se negó **injustificada o arbitrariamente** a aplicar las políticas de flexibilidad para el cambio de pasajes, o que obstaculizó maliciosamente dicho cambio, cuestión que tampoco se logró probar en autos, atendido además el contexto de los presuntos inconvenientes sufridos por la querellante y demandante, ya que todo, es decir la compra de pasajes, desistimiento o arrepentimiento de la misma, solicitud de devolución o cambio de destino, se verificaron vía call center o telefónicamente, en menos o lo más en veinticuatro horas, a juicio del Tribunal apresuradamente y no compadeciéndose con el deber que pesa sobre los consumidores en orden a informarse responsablemente sobre los bienes y servicios ofrecidos, circunstancias todas que no permiten al Tribunal hacer convicción fehaciente de haberse cometido por el proveedor las infracciones denunciadas y dar por acreditado que la querellada incumplió el contrato celebrado con la consumidora.

**DÉCIMO.** Por tanto, al no existir en la causa prueba fehaciente de la comisión de infracciones por parte del proveedor querellado, no se dará lugar a la querrela deducida en autos por doña ALEJANDRA MABEL NORAMBUENA FUENTES en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A.

**B) EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL:**

Que, al no encontrarse probada la conducta infraccional de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, y considerando que no se dará lugar a la querrela infraccional, consecuentemente, se rechazará también la demanda civil incoada por doña ALEJANDRA MABEL NORAMBUENA FUENTES en la presente causa, puesto que la responsabilidad civil no es sino la necesaria consecuencia de la responsabilidad infraccional, tal como lo ha precisado la jurisprudencia judicial, citando al efecto fallo de la ltma. Corte de Apelaciones de Concepción de 21 de marzo de 2012, recaído en causa Rol 640-2011, criterio plenamente compartido por este Tribunal, siendo forzoso consecuentemente, no dar lugar a las demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en la presente causa.

Por tanto, conforme a lo expuesto en los considerandos precedentes y teniendo además presente, lo dispuesto en el artículo 50 A, y demás pertinentes de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en especial su artículo 14;

**RESUELVO:**

- 1. NO HACER LUGAR** a la querrela interpuesta a lo principal de presentación fojas 51 y siguientes por doña **ALEJANDRA MABEL NORAMBUENA FUENTES**, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por su gerente general don JUAN CARLOS MENCIO, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley N° 19.496, por no haberse acreditado que la querellada incurriera en infracción a la Ley N° 19.496.
- 2. NO HACER LUGAR** a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de presentación de fojas 51 y siguientes, por doña **ALEJANDRA MABEL NORAMBUENA FUENTES** en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por su gerente general don JUAN CARLOS MENCIO, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley

Tercer Juzgado de Policía Local Talca  
6 Norte 874



06 AGO 2019

de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

La presente es copia fiel de su original.



N° 19.496, por las razones expuestas en la letra B) de la parte considerativa de la presente sentencia.

3. **NO CONDENAR** en costas a la parte querellante y demandante, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Anótese, notifíquese en forma legal, dese cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496 y archívese en su oportunidad.

Resolvió don **WALTER BARRAMUÑO URR**A, Juez Letrado Titular.

Autoriza doña **CARLA CARRERA MADRID**, Secretaria Letrada Titular.



Talca, trece de mayo de dos mil dieciocho.-

**VISTO Y TENIENDO PRESENTE:**

1º) Que la conciliación a que fueron llamadas las partes ante esta Corte, según consta de audiencias de fechas 12 y 18 de abril pasado, no dio resultados fructíferos por falta de acuerdo entre aquellas;

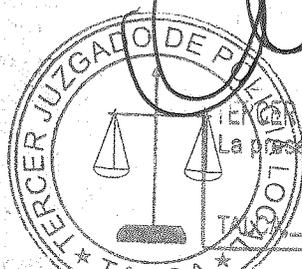
2º) Que, del mérito de la causa no se desprende un incumplimiento por parte de la querellada infraccional y demandada civil, puesto que los medios de prueba agregados no conducen a concluir un quebrantamiento a sus obligaciones contractuales. En efecto, de la abundante prueba documental, lo relevante y atingente al asunto debatido resulta ser el instrumento emitido por Latam Airlines titulado "Información de tu Pasaje", que rola de Fs. 29 a 32, en el que se establecen las condiciones del servicio contratado, las cuales no aparecen violentadas por dicha empresa. A su vez, las declaraciones testimoniales, que rolan a Fs. 99 y siguientes tampoco acreditan incumplimientos imputables a la querellada y demandada, puesto que los testigos solo deponen en base a lo que escucharon de la querellante y demandante.

3º) Que el contrato de transporte aéreo que involucró la adquisición de pasajes tiene las características de un contrato de adhesión, lo cual, no siendo impugnado por tal circunstancias exige del requirente del servicio acuciosidad en la apreciación de sus alcances, maxime si, como en el caso de autos, se optó por el sistema de una tarifa que involucraba restricciones.

4º) Que, habiéndose hecho parte el Servicio Nacional del Consumidor en esta segunda instancia, nada aportó a la discusión ni a la prueba de las pretensiones de la querellante y demandante, como tampoco nada solicitó, según se observa de su presentación de Fs. 186.

5º) Que apreciada la prueba rendida conforme a las normas de sana crítica, no cabe sino concluir que la decisión de primer instancia se encuentra ajustada a derecho por lo que habrá de confirmarse

Por lo expresado y lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, artículo 1.698 del Código Civil y artículo 170 del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha 23 de octubre de 2018, dictada



TERCER JUZGADO POLICIA LOCAL TA  
La presente es copia fiel de su original

06 AGO 2019

de de