

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

CM

ROL N° 42.969-13-2018

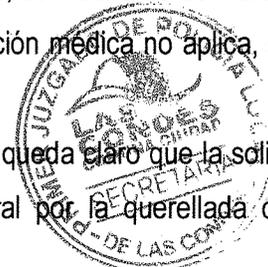
Las Condes, a diecinueve de Febrero de dos mil diecinueve

VISTOS:

Estos antecedentes, querrela infraccional de fs. 41 y siguientes, de fecha 27 de Septiembre de 2018, interpuesta por **CARMEN MONSALVE BENAVIDES**, enfermera, domiciliada en calle María Teresa N° 6220, de la comuna de Las Condes, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada legalmente por **CARLOS MENCIO**, ignora profesión u oficio, ambos - según rectificación de fs. 55 - con domicilio en Avda. Presidente Riesco N°5711, piso 19, de la comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, por supuesta infracción a la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fs. 41 y siguientes y fs. 52, **MONSALVE BENAVIDES** señala que compró para su hija a la querellada, un pasaje aéreo con destino a la ciudad de Río de Janeiro, por un precio de \$284.635.-, cuya fecha de vuelo era el 26 de febrero de 2018 y que presentando su hija un cuadro febril el día 22 de febrero, esta última acudió a consulta médica con la doctora Javiera Valdés, quien le prescribió una serie de exámenes de laboratorio, un control posterior y según diagnóstico, una eventual hospitalización según la evolución, todo lo cual consta en certificado emitido por la mencionada profesional, en el que además se registra que la citada pasajera no se encontraba en condiciones de trasladarse fuera del país. Que debido a lo anterior, por medio de la plataforma de internet de LATAM, solicita la devolución de lo pagado por el pasaje, por razones médicas, adjuntando los documentos que acreditaban la enfermedad, recibiendo a dicha única solicitud, dos correos electrónicos del proveedor que indican un número de seguimiento distinto cada uno, o sea la querellada crea dos casos en vez de uno. Agrega, que con fechas 24 y 26 de Febrero de 2018, recibe del proveedor correos electrónicos, de cuyo tenor queda claro que su solicitud de devolución del pago total del pasaje por razones médicas había sido aceptada. Sin embargo, con fecha 28 de Febrero de 2018, recibe otro e-mail, en el que se indica que la devolución estaba disponible, siendo ésta sólo por un monto de \$40.421.-, que correspondería únicamente a los impuestos aduaneros. Añade que dado lo anterior, debió realizar nuevas gestiones ante la querellada en vías de obtener la devolución del valor total pagado, en cuyas respuestas - también por e-mails - la querellada, primero se refiere a una devolución por supuesto concepto voluntario efectuado el 28 de Febrero y finalmente, con fecha 28 de Marzo de 2018, esto es 20 días después del último reclamo, afirma que la excepción médica no aplica, dado que el boleto ya se encontraba en proceso de devolución.

Finalmente expresa, que de lo precedentemente señalado, queda claro que la solicitud de devolución por razones médicas se procesó de manera unilateral por la querellada como



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

devolución voluntaria, cuyas políticas de devolución son distintas, vulnerando el derecho a reclamo que tiene el consumidor, además de que, actualmente no existe información completa acerca de las políticas de devolución de pasajes, las que si bien existían hace un tiempo, fueron sacadas de la plataforma online de la citada aerolínea.

Que a fs. 64 y siguiente, **GUILLERMO BOFILL FERRETI**, en representación de la querellada, presta declaración indagatoria por escrito y en síntesis expresa que, la actora frente a una situación que afectó a su hija solicitó la devolución del pasaje que había adquirido para viajar a la ciudad de Río de Janeiro en Febrero de 2018, proceso que fue aceptado por LATAM pero sólo en la medida que la tarifa del pasaje permitía. De acuerdo a ésta última, sólo estaba permitido la devolución de las tasas de embarque, y, que la aplicación de la excepción médica fue solicitada posteriormente por la querellante, cuando ya había sido ingresada la primera solicitud, de modo que no fue posible procesar dicha excepción.

A fs. 41 y siguientes, basada en estos hechos, la parte de **MONSALVE BENAVIDES**, dedujo demanda civil en contra del proveedor individualizado, solicitando que sea condenado a pagar la suma total de \$2.385.000.- (\$450.000.- por daño emergente, \$735.000.- por lucro cesante y \$1.200.000.- por daño moral) o a suma que se estime conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas, acción cuya notificación consta a fs. 69.-

A fs. 113 y siguiente, con fecha 14 de Diciembre de 2018, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo y en la que la actora procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte querellada y demandada, contestó por escrito mediante presentación de fs. 76 y siguientes, solicitando el rechazo de las acciones y oponiendo excepciones de prescripción y de falta de legitimación activa. Fundamenta la primera excepción, en que los hechos relatados por la actora como infraccionales se habrían producido el 22 de Febrero, en tanto, las acciones fueron interpuestas con fecha 27 de Septiembre, periodo que excede el plazo de prescripción de 6 meses establecido en el artículo 26 de la Ley 19.496 para perseguir la responsabilidad contravencional que se sanciona por el mencionado cuerpo normativo. Por tanto, estando prescrita la acción infraccional, igualmente debe rechazarse la acción civil, por cuanto esta última se basa exclusivamente en la supuesta infracción. En cuanto a la excepción de falta de legitimación activa, sostiene que la actora ha comparecido a nombre propio, por supuestas infracciones de la Ley 19.496 respecto del pasaje de María Graciela Román Monsalve, quien sería su hija, sin embargo, siendo la acción impetrada a título individual y no colectivo y tratándose además de una querrela y no una denuncia, ésta debió ser promovida por la citada hija, quien es la consumidora afectada o supuestamente afectada o por su representante legal o por mandatario, sin que la actora reúna ninguna de dichas calidades, no es consumidora ni ha señalado comparecer en nombre de su hija, ni cuenta con poder o personería para representarla.

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

A continuación precisa, que el referido pasaje aéreo fue adquirido el 22 de Febrero de 2018 por María Graciela Román y que dicho pasaje en sus términos y condiciones, señala claramente la regulación que le es aplicable a la tarifa seleccionada por la consumidora al momento de la compra y señala específicamente que no permite devoluciones, con lo cual, sólo tenía derecho a la devolución de la tasa y/ o impuestos de embarque. Expresa también, que de acuerdo a sus registros, Román Monsalve ingresó el 22 de Febrero a través del portal web de LATAM una solicitud de devolución voluntaria de pasaje, la que fue procesada de acuerdo a lo señalado y materializada en forma exitosa el día 28 de Febrero y agrega, que en forma paralela a la anterior solicitud, dicha consumidora, el día 23 de Febrero, a través del Call Center de LATAM, solicitó que se accediera a la excepción médica, lo que fue negado, ya que se encontraba en tramitación la primera solicitud, y tratándose de un pasaje que no admite devolución, sólo se accedió al reembolso de tasa y/o impuestos. En cuanto a la demanda, expresa que no se reúnen los presupuestos infraccionales para interponerla y menos por los montos demandados.

En cuanto a la prueba, las partes rindieron la documental que rola en autos, la que en su oportunidad y de ser necesario y atingente, serán consignadas.

A fs. fs. 122, el Tribunal advirtiendo que según fs. 93, fs. 100 y 112 los pasajes aéreos de autos, adquiridos a nombre de María Román, fueron pagados mediante una tarjeta de crédito, decretó como medida para mejor resolver, que dentro del plazo de 5 días, se agregara por las partes la documentación que acreditara quien es el titular de la tarjeta de crédito con la que se adquirieron los mencionados tickets aéreos, no siendo dicha medida cumplida por ninguna de éstas.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que, en estos autos se trata de establecer primeramente la responsabilidad infraccional que correspondiere a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, en supuesta contravención a la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2º) Que, la actora afirma que compró a la citada aerolínea, para su hija, un pasaje aéreo con destino a la ciudad de Río de Janeiro, por un precio de \$284.635.-, cuya fecha de vuelo era el 26 de febrero de 2018 y que con fecha 22 de Febrero del mismo año, al no estar la pasajera en condiciones de ausentarse del país según prescripción médica, solicitó mediante la plataforma de internet de LATAM, la devolución de lo pagado por el pasaje, por razones médicas, adjuntando los documentos que acreditaban dicha enfermedad y aunque recibe del proveedor, con fechas 22 y 26 de Febrero correos electrónicos en los que quedaba claro que su petición de devolución del pago total del pasaje por razones médicas había sido aceptada, mediante e-mail fecha 28 de Febrero de 2018, la aerolínea informó que la devolución estaba disponible y que ésta era por \$40.421.- - monto que entiende correspondería a los impuestos aduaneros. El proveedor explicó con fecha 28 de Marzo de 2018 que la excepción médica invocada no aplicaba, dado que el pasaje ya se encontraba en proceso de

Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

devolución, con lo cual, queda de manifiesto, que aún cuando se solicitó la devolución por razones médicas, la querellada de manera unilateral procesó una devolución voluntaria, cuyas políticas de devolución son distintas.

3°) Que, la parte querellada en su contestación de fs. 76 y siguientes en primer término, opone las excepciones de prescripción de las acciones y la falta de legitimación activa de la actora, expresando a continuación, que, el mencionado pasaje aéreo fue adquirido por María Graciela Román, hija de la actora y de acuerdo a los términos y condiciones del mismo, aplicable a la tarifa seleccionada por la señora Román al momento de la compra, éste no permitía devoluciones, correspondiendo sólo la devolución de la tasa y/ o impuestos de embarque. Agrega, que la consumidora Román Monsalve ingresó el 22 de Febrero a través del portal web de LATAM, una solicitud de devolución voluntaria de pasaje, la que fue procesada de acuerdo a lo señalado y materializada en forma exitosa el día 28 de Febrero, accediéndose a la devolución de tasa y/o impuestos y que el 23 de Febrero solicita en forma paralela a través del Call Center de LATAM, que se accediera a la excepción médica, la que fue denegada, ya que se encontraba en tramitación la anterior solicitud de devolución voluntaria de pasaje, respecto de la cual, sólo se accedió a la devolución de las tasas/o impuesto, de acuerdo a lo anteriormente señalado.

4°) Que, correspondiendo al tribunal verificar la concurrencia de los requisitos mínimos para ejercer la acción, entre los cuales está la legitimación activa y habiéndose alegado por el proveedor la falta de dicho requisito, corresponde entonces, primeramente, pronunciarse respecto de ésta, dado que la legitimación activa, no se trata de un requisito exigido para obtener una sentencia favorable, sino simplemente para obtener un ejercicio eficaz de la pretensión, en cuanto a obtener un fallo sobre el fondo, que determinará si la pretensión corresponde con la realidad jurídica material. Se colige además, que la legitimación activa es entonces, la posición habilitante para formular la pretensión en condiciones tales que pueda ser examinada por el juez, requiriéndose primero determinar si el actor está o no autorizado por una norma de carácter procesal para pretender. Sólo de ser así, corresponde, en un segundo estadio procesal, establecer si la relación jurídico material existe. Ello supone la posibilidad que la existencia de dicha calidad sea resuelta in limine. Asimismo, cuando se exige la legitimación como requisito de un acto –en este caso de la demanda– se parte del supuesto que la concreta relación jurídica **no pertenece a cualquiera, sino tan sólo a determinada persona**; así, si el poder para obrar es atribuido a alguien en particular, no puede el acto en que tal poder se revela – la demanda– presentar como defecto su ausencia. Es un requisito de legitimación la pertenencia al actor de una determinada situación de hecho, que es la afirmación de la pertenencia del derecho, a la cual, la relación jurídica puede o no corresponder. (“LEGITIMACIÓN ACTIVA Y REFORMA PROCESAL CIVIL: UNA OPORTUNIDAD”, publicado en la Revista de Estudios de la Justicia – N° 14

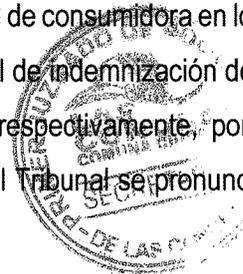
Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

– Año 2011, pág. 245, publicada por el Centro de Estudios de la Justicia de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile).

Que ahora bien, en conformidad a lo dispuesto en el art. 50 de la Ley 19.496, las acciones interpuestas en autos son de interés individual, esto es, se promueven exclusivamente en defensa de los derechos del consumidor afectado y por otra parte, como señala el profesor Luis Guerrero Bécar en la Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXVI (Valparaíso, Chile, 2005, Semestre II), en la pág. 171, en la legislación chilena, si bien es cierto es posible distinguir la acción punitiva o sancionatoria de la acción civil, procesalmente no existen procedimientos especiales para cada acción. Conforme a lo anterior, refiere que “se entrega casi exclusivamente al consumidor la carga de perseguir la sanción del infractor en cuanto contravención a la ley persiguiendo la aplicación de una multa en beneficio fiscal, y paralelamente o con posterioridad deberá el consumidor perseguir el resarcimiento de los perjuicios de los que ha sido objeto, por tanto el consumidor es legitimado activo tanto en la acción contravencional como en la de reparación”.

5°) Que de acuerdo a lo razonado en el considerando precedente, **el consumidor** es el legitimado activo tanto en la acción contravencional como en las reparatorias o civiles, encontrándose éste definido el numeral 1 del artículo 1 del citado cuerpo normativo, que dispone, que para los efectos de esta ley se entenderá por 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.

Que al respecto, si bien la actora señala ser quien compró el citado pasaje aéreo - lo que le daría la calidad de consumidora y por tanto de legitimada activa de acuerdo a lo señalado en el párrafo precedente - lo cierto es, que correspondiéndole acreditarlo en conformidad con lo establecido en el artículo 1698 del Código Civil, norma básica de nuestro derecho positivo relacionada con la distribución de la carga de la probatoria, con la documental acompañada, no es posible establecer que ella haya comprado el pasaje de su hija María Graciela Román Monsalve, cuya devolución se solicitó, además de que, tampoco dio cumplimiento a la medida para mejor resolver decretada a fs. 122, lo que le hubiese permitido a la actora eventualmente probar que es titular de la tarjeta de crédito mediante la cual se efectuó la compra y, por tanto, su calidad de consumidora, sin que existan en autos otros antecedentes que permitan a este Tribunal formarse convicción respecto de ello. Por esta razón, no habiendo Carmen Monsalve Benavides acreditado la calidad de consumidora en los términos que define la ley, se rechazará la querrela infraccional y la acción civil de indemnización de perjuicios impetradas en lo principal y primer otrosí de fs. 41 y siguiente, respectivamente, por no haber acreditado su legitimación activa, siendo por tanto innecesario que el Tribunal se pronuncie sobre la prescripción alegada y sobre el fondo de la controversia.



Primer Juzgado de Policía Local de Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°.
Las Condes

6°) Que, finalmente, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N°18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, conforme a las normas de la sana crítica.

Por estas consideraciones **Y TENIENDO PRESENTE** lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y demás artículos citados en el cuerpo de esta resolución, **se declara:**

- Que se rechaza la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas en lo principal y en el primer otrosí de fs. 41, respectivamente, por lo consignado en el considerando 4°, sin costas por estimar que la querellante y demandante tuvo motivos plausibles para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD. -

Causa Rol N° 42.969-13-2018

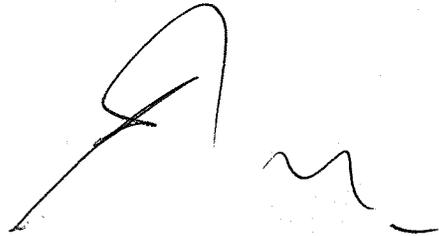
PRONUNCIADA POR JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S).

AUTORIZADA POR HUGO ANGEL GREBE. SECRETARIO (S).



Las Condes, siete de marzo de dos mil diecinueve.

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 124 Y SIGUIENTES DE ESTOS AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a smaller, cursive 'm'.