

Arica, doce de diciembre de dos mil dieciocho.

Vistos

A fs. 20 a 26 rola la denuncia infraccional deducida por por doña María José Yáñez Troncoso, cédula de identidad N° 16.798.185-2, empleada municipal, domiciliada en Santiago Arata N° 4083, block 4, departamento N° 23, de Arica; en contra de en contra de Latam Airlines Group, R.U.T. N° 89.862.200-2, persona jurídica de Derecho Privado del giro aerolíneas, representada legalmente de conformidad a lo establecido en el artículo 50 c) y d) de la Ley N° 19.496, por quien ejerza habitualmene funciones dirección o administración por cuenta o representación del proveedor, ignorando su nombre, profesión u oficio, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 391, de Arica; en atención a los antecedentes de hecho y de derecho que expone: 1.- En cuanto a los hechos: Refiere que con fecha 28 de mayo de 2018, ingresó a la página de Latam Airlines porque los pasajes se encontraban en oferta por la promoción Cyberday, cotizó dos pasajes para el tramo Arica-Santiago-Arica para fecha de viaje en el mes de septiembre y decidió comprarlos porque estaban a muy buen precio e ingresó los datos de las personas que viajaban y que eran: Karen Andrea Tapia Troncoso y Cecilia Alejandra Troncoso Vallejos, llenando todos los datos y pasó a la etapa siguiente que era la del pago, y decidió elegir enter las opciones de pago, la de transferencia electrónica y al colocar todos los datos requeridos y al finalizar apareció una pequeña ventana que decía: "Su transacción no fue realizada con éxito intente más tarde". Indica que se frustró mucho ya que el comprar pasajes es un trámite muy engorroso, son muchos los datos del comprador que se piden y de los pasajeros y después que tenía todo listo se cayó la página, lo que le resultó entendible y hasta comprensible porque existía una gran demanda de los consumidores untentando comprar pasaje por la oferta. Refiere que, al cabo de una hora, aproximadamente, decidió intentarlo nuevamente, pero, ésta no compraría sólo dos pasajes sino 5, incluyendo a las dos personas que originalmente mencionó y quiso darle la sopresa a toda su familia y volvió a cotizar para las cinco personas que eran: Karen Andrea Tapia Troncoso, Cecilia Alejandra Troncoso Vallejos, Camila Alejandra Montaca Tapia, Maximiliano Santos Mendoza y Ronald Navarro, ingresando todos los datos e hizo la transferencia, recibiendo un correo electrónico de confirmación de la compra, tanto a su banco que es el banco Santader y de Latam Airlines y los cinco tickets de viaje. Señala que luego, ingresó al Banco Santander y se encontró con la sorpresa que no sólo tenía el descuento de la compra de los cinco pasajes por un total de \$2132.840.-, sino también, el descuento por la primera compra fallida por la suma de \$93.136., lo que le causó extrañeza, ya que según la página no se había realizado la transacción con éxito,

como tampoco recibió un correo de confirmación de la compra ni se generaron los tickets ni código de reserva. Por ello, se contactó telefónicamente con un número de call center asignado por Latam 600 526 2000 y con más de diez intentos logró comunicarse con un ejecutivo a quien explicó el tema con mucha rabia y frustración y le señala que le asignó el N° de Caso #10093990 y que dentro de 24 horas se contactarían con ella para la solución del problema ya que efectivamente no se había realizado el número de la reserva, lo que no ocurrió. Señala que el día 28 de mayo a las 15:10 horas le enviaron un correo señalando que se había creado una solicitud de soporte y le enviaron el N° del caso, solicitándole el envío del cupón de pago correspondiente y a las 15:13 horas respondió el correo, adjuntando la imagen del código de reserva de los cinco pasajes NSJLEO y de aquello no obtuvo ninguna respuesta hasta el 31 de agosto de 2018, no obstante llamar al call center todos los días sin recibir ninguna respuesta, envió correos y tampoco recibió respuesta de ellos. Debido a la falta de respuesta, el día 13 de junio de 2018 concurrió a Sernac a interponer el reclamo respectivo que fue roloado bajo el N° Caso R2018W22577036. Al día subsiguiente, recibió un correo de Valentina Rojas L. de Latam que señala que para anular el cargo asociado a la reserva PFRNUP necesita que responda ese correo sin modificar el asunto y adjunte el comprobante de pago entregado por el banco Santander que refleje un código que comienza con 100 y le señala que los códigos de reserva PRFNUP y NSJLEO no corresponden a una duplicidad por ser diferente la cantidad de pasajeros y no podrán procesar la devolución de esa forma. Lo anterior, le generó mucha molestia y frustración porque había aparecido un código de reserva que antes nunca existió y que todas las llamadas al call center le confirmaron que no se había generado un código de reserva, ni reserva de pasajes ni nada y le indican que no es duplicidad mientras los mismos operadores del call center le dijeron eso desde el día uno. Indica que ese mismo día respondió el correo a las 11:16 horas adjuntando la fotografías del comprobante del código que comenzaba con los números 1100, seguido de ello, recibió otro correo a las 12:29 horas por el que le vuelven a solicitar el comprobante de la transferencia e identificador del producto los que envió a las 12:53 horas y, para finalizar, a las 12:54 horas recibió un correo informándole que han confirmado el cargo y solicitado el reembolso a la cuenta utilizada para la compra y que dentro de los 20 días hábiles siguientes se concretaría el reembolso mediante la transferencia a la cuenta del pagador. Refiere que el día 19 de junio Sernac le envió un correo, informándole que se realizó la mediación y que la empresa denunciada dio una respuesta por la que reconocen el error cometido y que le haría el reembolso a la reclamante por el monto total a su cuenta, pero, que hasta el día de la denuncia no ha sido recibido. En cuanto al derecho, señala que al tenor de los hechos descritos, la denunciada

ha cometido infracción a los artículos 3 letras a), b) y e), 12, 23 y 24, todos de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, ya que en la especie el proveedor actuó con negligencia en la prestación de sus servicios y no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se contrató. Pide, en definitiva, condenar al infractor y se aplique el máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. A su vez, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios y solicita se tengan por reproducidos los hechos expuestos en la denuncia por razones de economía procesal, los que le causaron perjuicios por los que demanda: a) Daño Material por la suma de \$108.136.-, que desglosa en: 1.- Pago doble de pasajes por \$93.136.-, y 2.- Gastos de locomoción para ir a Sernac y Latam y costo de llamadas hechas al call center todo durante todo esos días, algunas de hasta por 15 minutos por \$15.000.- y b) Daño Moral: Demanda por la suma de 500.000.- por el daño ocasionado por esta situación y configurado por el problema económico que la situación denunciada le acarreó al no poder contar con el dinero que le adeudan, teniendo que ir en reiteradas ocasiones al Sernac, lo que le trajo problemas personales por el desgaste en la espera de un dinero que es propio y que al final nunca recibió lo que le agotó, está cansada y frustrada por la situación y que grandes empresas se rían en la cara de los consumidores, que aunque no es mucho el dinero para otras personas sí lo era y que necesita hace mucho tiempo cuando se trató de una equivocación de Latam que reconocieron en su momento y de la que no se han hecho cargo hasta ahora y que ella viaja constantemente varias veces al año y jamás había tenido un problema con la demandada y que esto le provocó la desconfianza total con la empresa. En cuanto al derecho, funda la demanda civil de indemnización de perjuicios en lo dispuesto por el artículo 3, letra e) de la Ley N° 19.496, y solicita, en definitiva, se condene a la demandada civil a pagarle la suma total de \$608.136.- o, la suma que estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 26 vta. rola la resolución del Tribunal que citó a la representante legal de la denunciada a prestar declaración y a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 28 rola la notificación por cédula de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 20 y siguientes y su proveído de fs. 26 vta. a Latam Airlines Group S.A., por intermedio de la encargada de sucursal Ericka Sánchez canales, RUT N° 8.199.092-1; por Receptor Ad-Hoc del Tribunal.

A fs. 38 a 39 vta. rola escrito del Servicio Nacional del Consumidor Región de Arica y Parinacota por el que se hace parte en la denuncia infraccional.

A fs. 52 y 52 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 53 rola la resolución del Tribunal "autos para fallo."

-aquella de los intereses generales de los consumidores- en el segundo inciso de la norma. Sostiene que parece evidente, entonces, que la ley expresamente ha regulado cuándo SERNAC puede intervenir en los procesos judiciales: sólo cuando estén comprometidos los intereses generales de los consumidores, no cuando SERNAC lo estime conveniente, no cuando SERNAC por sí y ante sí decida que determinado asunto merece su intervención: dicha institución se gobierna por la ley y no por las decisiones que administrativamente puedan adoptar sus personeros. Es claro que SERNAC tiene facultades para velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos establecidos para favorecer a los consumidores, mas judicialmente la ley ha restringido su intervención al caso aludido: aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. 2º) Que, entonces, cabe preguntarse ¿están comprometidos los intereses generales de los consumidores por el reclamo hecho por una consumidora que por un error de la denunciada se le reservó en Recife, Brasil, en el Hotel Best Western Plus Viva Porto de Galinhas en circunstancias que debió haber sido hecha en el Hotel Best Western Solar Porto de Galinhas? Ciertamente no. Y no sólo porque se trata de una sola consumidora afectada, lo que ya sería suficiente para entender que los "*intereses generales de los consumidores*" no están comprometidos, sino porque de ninguna manera se ha demostrado en el proceso que exista una habitualidad en la conducta atribuida a la denunciada, esto es, que en otros muchos y determinados casos Lan Tours ha actuado negligentemente tomando reservas en hoteles distintos de aquellos pagados por el consumidor. 3º) Que aun cuando el concepto "*interés general de los consumidores*" no está descrito en la ley, habrá que darle un sentido que permita determinar si SERNAC puede o no "*hacerse parte*" en procesos judiciales. No se trata, ciertamente, del interés colectivo o difuso de los Consumidores en que la ley 19.946 ha establecido un procedimiento especial en sus artículos 51 a 54 G. Es un interés distinto el de la letra g) del artículo 58 de la citada ley, uno que abstractamente involucra a la generalidad de los consumidores, a la "*sociedad toda*" como ha dicho alguna jurisprudencia y cobra relevancia nuevamente la pregunta: ¿afecta a la "*sociedad toda*", a los intereses de la generalidad de los que consumimos el que Lan Tours se haya equivocado en la reserva de un hotel reservando en uno distinto, hoteles cuyos nombres, por lo demás, son muy similares y claramente son de la misma cadena? Pues se piense lo que se piense sobre qué es lo que habrá querido decir el legislador con aquello del "*interés general de los consumidores*", lo cierto es que no se vislumbra como el problema, relativamente menor, que afectó a una consumidora y que no aparece que sea la conducta inveterada de Lan Tours el equivocarse de hotel, pueda comprometer "*los intereses generales de los consumidores*". Luego, SERNAC no tiene legitimación activa para hacerse parte en estos autos."3.- Alegaciones

deben ser probadas por quien las indica. La denunciada niega todos y cada uno de los hechos contenidos en la denuncia y demanda de doña María José Yáñez Troncoso, la cual conforme con lo dispuesto por el artículo 1698 del Código Civil deberá ser ella quien deba probar todas y cada una de las alegaciones de su presentación. 4.- Infracciones denunciadas. Expone que la denunciante señala como infringidos los artículos 3 b), d) y e), 12, 23 y 24, pero, desafortunadamente, ni el Sernac ni la señorita Yáñez desarrollan de manera alguna la imputaciones normativas que imputa, sino que simplemente las enuncia. 5.- Perjuicios demandados. La pretensión de la actora es que se condene a la demandada a pagarle perjuicios que ascienden por daño material a \$108.136.- y por daño moral a la suma de \$500.000.-, lo cual deberá ser rechazado, por los siguientes argumentos: No existe infracción ni incumplimiento contractual alguno imputable a la demandada, por lo que al no existir cuasidelito civil. En consecuencia, tampoco puede originarse responsabilidad extracontractual ni menos aún daño alguno que corresponda a la demandada indemnizar. Las infracciones imputadas deberán ser fehacientemente acreditadas y en el evento hipotético de que se tenga por acreditadas las infracciones denunciadas, hace presente el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los juzgados de policía local, es decir, la mera infracción no determina, de mera consecencial ni directa, la responsabilidad civil del infractor, porque necesariamente debe existir una relación de causa a efecto entre la contravención o infracción a las normas de la Ley N° 19.496 y el daño producido con ocasión de dicha infracción. Si no existe el nexo causal, el supuesto infractor no le cabe responsabilidad civil alguna para con la víctima. Más aún señala que en el evento hipotético y altamente improbable que se estimare que la actora ha logrado acreditar la existencia de una infracción por parte de Latam a las disposiciones contenidas en la ley y N° 19.496 para proceder a una indemnización solicitada por la actora deberá acreditar el nexo de causalidad. Indica que la actora no ha logrado acreditar en modo alguno la infracción ni la relación causal, razón por la que su pretensión de obtener indemnización de la demandada carece de toda lógica y fundamento jurídico y deberá ser necesariamente rechazada, con expresa y ejemplificadora condena en costas. La indemnización es una forma jurídica que ha establecido el legislador para compensar o resarcir a un sujeto que ha padecido injustamente un daño, y su objetivo real es, en la medida que las circunstancias lo permitan, reestablecer al sujeto dañado a la situación en que se encontraba en forma previa al perjuicio sufrido y desde este punto de vista, los tratadistas, ateniéndose a las reglas del artículo 1698 del Código Civil, sostiene que la indemnización debe ser proporcional al daño efectivamente causado en la víctima. Es decir, reparar íntegramente el daño, pero, sin permitir que se constituya en lucro o ganancia a favor del sujeto

pasivo, en cuyo caso, se atentaría contra el principio del enriquecimiento sin causa, que informa a todo el ordenamiento jurídico. Asimismo, señala que la Ley N° 19.496 es una ley de carácter especial, razón por la cual ha de aplicarse en forma necesariamente restrictiva y así lo ha entendido la Excma. Corte Suprema en R. Queja N° 6167-2007. En consecuencia, señala que no cabe duda alguna que el daño moral, en el contexto de la responsabilidad contractual, debe ser acreditado, sin que sea posible que el sólo incumplimiento de las obligaciones que impone la Ley N° 19.496 pueda presumirse la existencia de este daño. Señala que por su parte la indemnización del daño moral esta condicionada a la efectiva lesión o agravio de un derecho subjetivo y como tal debe ser probado, no puede presumirse como es el caso de las lesiones o la muerte. Solicita en definitiva, tener por contestada la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña María José Yáñez Troncoso y la denuncia infraccional del Sernac, ambas en contra de Latam Airlines Group S.A. y proceder al rechazo de las mismas, con costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que se produjo, obligándose la denunciada y demandada civil de Latam Airlines Group S.A. a pagar a la denunciante y demandante civil de María José Yáñez Troncoso la suma única y total de \$200.000.- dentro del plazo no superior a 20 días hábiles, a contar de la fecha del avenimiento, aprobándola el Tribunal, y desistiéndose en forma expresa doña María José Yáñez Troncoso de la denuncia infraccional y de la demanda civil; ordenando seguir en lo infraccional.

Cuarto: Que, se recibió la causa a prueba y se fijó como punto de prueba, el siguiente: "Efectividad de los hechos denunciados".

Quinto: Que, el Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota y Latam Airlines Group S.A. no rindieron pruebas ni solicitaron diligencias.

Sexto: Que, en lo que atañe a la parte infraccional y, no habiéndose aportado probanza alguna por las partes para tener por acreditados los hechos denunciados perseguidos por el Servicio Nacional del Consumidor de Arica y Parinacota, se rechazará la denuncia infraccional interpuesta a fs. 38 a 39 vta. en contra de Latam Airlines Group S.A.

Séptimo: Que, no habiendo más antecedentes que ponderar y, teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y artículo 3 letra b y e) en relación a los artículos 12, 23 y 24 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

1.- Se rechaza la denuncia infraccional deducida a fs. 38 a 39 vta. por el Servicio Nacional del Consumidor Arica y Parinacota en contra de Latam Airlines Group S.A.

2.- Se absuelve a Latam Airlines Group S.A. por falta de méritos.

3.- Cada parte pagará sus costas.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad y Archívese.

Rol N° 1381AP/2018

Pronunciada por doña Coralí Aravena León, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original
Arica, 12 DIC 2018

SECRETARIO

As Louis had the original
of the letter, I have
sent it to him.