

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES
HAG

ROL N° 41.592-2018-8

LAS CONDES, a diecisiete de Diciembre de dos mil dieciocho.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 8 y siguientes, de fecha 27 de Septiembre de 2018, interpuesta por **ENUSA ZANATTA**, abogada, domiciliada en calle Alsacia N° 178, departamento 22, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **LATAM AIRLINES**, representada por Enrique Cueto, domiciliados en Avenida Américo Vespucio N° 901, comuna de Renca; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 8 y 24 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que el 7 de Septiembre de 2018 junto con su marido viajó a Isla de Pascua y al embarcar se les informó que la empresa tuvo problemas con los aviones, por lo que debió arrendar otro tipo de avión, inferior, otorgándole, al mismo tiempo, un documento en el que LATAM se compromete a entregarles a ambos una compensación por el cambio de avión, para lo cual se les entregó un voucher. Otro tanto ocurrió en el vuelo de regreso en que se les entregó otro documento ofreciendo compensación. Posteriormente al llamar para hacer efectivo el canje, éste le fue negado, aduciendo que sólo incluía los vuelos hasta el 18 de Agosto. Finalmente añade que a su marido se le ofreció US\$ 200 de compensación, en tanto que a ella le fue ofrecido sólo US\$ 100, lo que no aceptó.

A fs. 22 la denunciada niega los cargos y expresa que la empresa ofreció a la actora una compensación, la que fue aceptada y cobrada por ésta, pero posteriormente presentó un segundo requerimiento de compensación por el mismo vuelo, solicitándosele que lo ingresara a través del sistema de atención de cliente, sin que hasta la fecha se haya registrado el ingreso de dicho requerimiento. lo que hubiere permitido analizar la procedencia del mismo.



A fs. 8 y siguientes, al mismo tiempo la actora dedujo acción civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor indicado, la que no será considerada por no haber sido notificada.

A fs. 51, con fecha 13 de Noviembre de 2018, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, únicamente con la asistencia de la denunciada y demandada y en rebeldía de la actora, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciada contestó por escrito, que rola a fs. 34 y siguientes, en los términos desarrollados en su declaración indagatoria, reiterando que, conforme a sus registros, los vouchers fueron canjeados por la actora, por lo cual solicita el rechazo de la denuncia 1, omitiendo contestar la acción civil por no haberle sido notificada.

En cuanto a prueba testimonial la parte asistente no rindió y, en cuanto a documental, allegó la que rola en autos, la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **LATAM AIRLINES** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

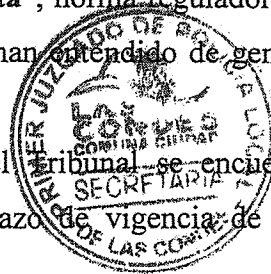
2º) Que al respecto las partes han controvertido los hechos.

La denunciante sostiene que la empresa debió efectuar un cambio de aviones, con afectación de la calidad del vuelo, ofreciéndole una compensación por lo ocurrido, entregándoles al efecto un documento, tanto en la ida como en la vuelta, a lo que la empresa en definitiva no dio cumplimiento, puesto que al pretender cobrar, el pago le fue negado, aduciendo que sólo se refería a los vuelos efectuados hasta el 18 de Agosto, siendo el de ella de fecha 7 de Septiembre.

La denunciada afirma que, siendo todo lo anterior efectivo, es el caso que la denunciada canjeó los vouchers respectivos, dando la empresa cumplimiento a lo ofrecido, por lo que no ha cometido infracción alguna.

3º) Que el artículo 1698 del Código Civil preceptúa que **“incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquéllas o ésta”**, norma reguladora de la prueba que tanto la jurisprudencia como la doctrina han entendido de general aplicación.

4º) Que con el documento de fs. 1, en concepto del **Tribunal**, se encuentra suficientemente acreditado que la empresa, con un plazo de vigencia de seis



meses, se obligó a pagar una compensación a los consumidores afectados por la situación señalada, cuestión que, a mayor abundamiento, es reconocida por la denunciada, tanto en su declaración indagatoria de fs. 22 como en su contestación de fs. 34 y siguientes.

5º) Que si bien el referido documento de fs. 1 no fue acompañado a los autos en su oportunidad procesal, a saber, el comparendo, de todas modos constituye un antecedente de la causa, que conforme al artículo 14 de la Ley N° 18.287, que establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, debe ser tenido en cuenta y apreciado conforme a las reglas de la sana crítica por el Juez para formar su convicción.

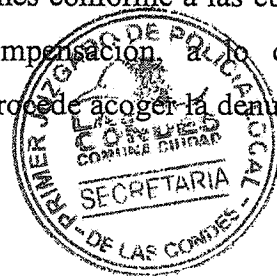
6º) Que, conforme a ello, la actora ha dado cumplimiento a su obligación de acreditar la existencia de la obligación, consistente, correlativamente, en su derecho a exigir una compensación del proveedor denunciado, incumbiendo a la denunciada acreditar su extinción.

7º) Que al respecto ésta sostiene a fs. 38 que los vouchers fueron canjeados por la actora, es decir, que habría extinguido la obligación mediante el pago de la misma, incumbiéndole el peso de la prueba, esto es, se reitera, acreditar que efectivamente extinguió la obligación mediante el pago de lo debido.

8º) Que, empero, es el caso que no rindió prueba alguna en tal sentido, quedando, las suyas, en meras afirmaciones de parte, sin sustento probatorio, concluyendo el Tribunal que no acreditó haber extinguido la obligación que pesaba sobre ella.

9º) Que, a mayor abundamiento, en el correo de fs. 2, emanado de Latam, dirigido a la actora Zanatta, se le expresa que se rechaza su solicitud de compensación debido a que éste regía sólo para vuelos hasta el 18 de Agosto, lo que, amén de corroborar lo aseverado por ésta, de paso contribuye, por otra parte, a desvirtuar la aseveración de aquélla en orden a que los vouchers fueron canjeados por la actora.

10º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió el artículo 12 de la Ley N° 19.496 al no respetar los términos y condiciones conforme a las cuales convino con el consumidor la entrega de una compensación, a lo cual, simplemente, no dio cumplimiento, motivo por el cual procede acoger la denuncia deducida en su contra.



11º) Que al respecto el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que definan el deber de profesionalidad del proveedor, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”.

12º) Que el Tribunal no emitirá pronunciamiento acerca de la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 8, por no haber sido notificada.

13º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, 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, de acuerdo con las reglas 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, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 8 y siguientes y se condena a **LATAM AIRLINES**, representada por Enrique Cueto, a pagar una multa de 10 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 10º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.

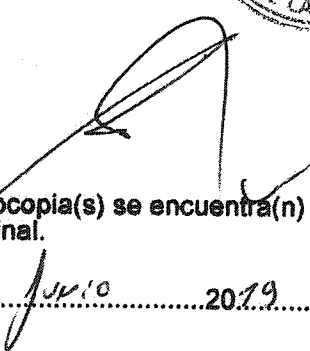
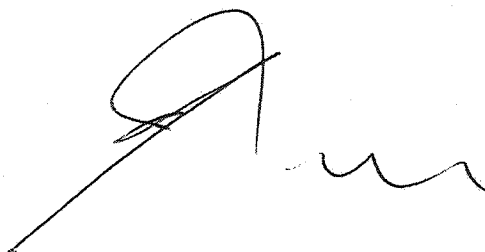
ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD



Las Condes, ocho de marzo de dos mil diecinueve. -

CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 51 Y SIGUEINTES DE
ESTOS AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.

Causa Rol: 41.592-8-2018.-



Certifico que esta(s) fotocopia(s) se encuentra(n)
conforme(s) con su original.

Las Condes, 07 de junio 2019