

Concepción, cuatro de enero de dos mil diecinueve



Vistos:

Que en estos autos RICHARD JOSÉ SANHUEZA GAETE, trabajador dependiente, con domicilio en calle Fernando Cuadra N° 2207, Villa Esperanza, comuna de Concepción, ha presentado querrela infraccional y demanda civil indemnizatoria en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., persona jurídica del giro transporte aéreo y otros, representada por Matías Cristi Alfonso, abogado, ambos domiciliados en Avenida Presidente Riesco N° 5711, piso 20, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago y en contra de PROMOTORA CMR FALABELLA S.A., sociedad del giro de su denominación, con domicilio en calle Barros Arana N° 802, piso 6, de esta comuna, representada por Gastón Bottazzinni, economista y Juan Guillermo Espinosa Fuentes, ingeniero civil, ambos con domicilio en calle Moneda N° 970, piso 18, comuna y ciudad de Santiago.

Expone que con fecha 09 de diciembre de 2017 a las 10:40 pm compró un pasaje aéreo vía telefónica a través de su call center a Latam, utilizando su tarjeta CMR Falabella Visa, desde Concepción con destino la ciudad de Iquique con escala en Santiago, ida y vuelta, para el día 11 de diciembre por un valor de \$68.212, utilizando como medio de pago la tarjeta de crédito. Precisa que no le llegó el comprobante a su correo electrónico, por lo que llamó nuevamente al call center para corregir ese dato. Hace presente que el viaje se realizó conforme a lo acordado con la aerolínea. Señala que al recibir el estado de cuenta de la tarjeta Falabella Visa, se percató de un cobro de \$687.212, suma completamente desmedida para un pasaje aéreo con el destino señalado; que al pedir una explicación en el call center sólo le dieron excusas y no le dieron autorización para escuchar la conversación telefónica donde consta que el valor de los pasajes era de \$68.212; que ante esta situación realizó un

CERTIFICADO que la presente fotocopia, es copia fiel del original, teniéndose a la vista, CONCEPCION, Chile, a los 04 días del mes de Enero de 2019.

Secretaría

reclamo ante el Sernac solicitando por esa vía las grabaciones de la conversación, recibiendo una negativa de respuesta por cuanto la grabación de esas llamadas es aleatoria. Actualmente señala que su tarjeta de crédito se encuentra bloqueada, que ha recibido incesantes llamadas de cobranza de parte de Falabella y que su deuda ha ido aumentando producto de los intereses. Estima que esta conducta de las denunciadas constituye infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letras a), d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496. Afirmo que Latam vulneró uno de los elementos centrales del contrato de transporte aéreo como lo es el precio, además de utilizar en forma negligente su información financiera al cargar una suma de dinero errónea y que en el caso de Falabella el deber de seguridad se ha vulnerado ya que por tratarse de una entidad financiera profesional no puede incurrir en estos errores, obviando sus responsabilidades y provocando dañosas consecuencia a su patrimonio. Pide se condene a las empresas querelladas al máximo de las multas que contempla la Ley por las diversas infracciones cometidas, o en subsidio a la que resulte responsable y que se ordene a Falabella a dejar sin efecto las transacciones impugnadas con sus intereses y cobros asociados, con expresa condena en costas. Teniendo como fundamento los hechos expuestos deduce acción civil indemnizatoria en contra de ambas querelladas, requiriendo el pago de la suma de \$687.212 por concepto de daño material que corresponde al monto al que asciende la transacción impugnada y la suma de \$2.000.000 a título de daño moral sufrido, que describe en su libelo, más reajustes intereses y costas, facultando al tribunal para determinar el pago de otras sumas conforme al mérito del proceso.

Que a fojas 28 y siguientes rola minuta de contestación de la denuncia y demanda, en la que Latam Airlines Group S.A. solicita el completo e íntegro rechazo de las acciones deducidas en su contra, con costas. Señala que en lo esencial que el actor al efectuar la compra del

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION

Secretaría

pasaje fue informado veraz y oportunamente acerca de la disponibilidad de pasajes, el costo asociado y los términos y condiciones del pasaje lo que fue plenamente aceptado por el actor y por lo cual llevó a cabo la compra; que una vez finalizada la compra se envió a su correo electrónico el comprobante de compra, el contrato de transporte aéreo y el documento denominado "Información de tu Pasaje" en los cuáles consta que el valor del pasaje era de \$687.212, negando que haya constancia de un problema con el correo electrónico del pasajero, de manera que no puede ahora desconocer el valor del pasaje comprado. Precisa que es de público conocimiento que mientras más cercana se efectúa la compra a la fecha de vuelo, más altos son los valores de los mismos por un tema de oferta y demanda, permitiendo las compras anticipadas acceder a los pasajes más económicos. Expone una simulación de compra de pasajes de las características de aquel comprado por el actor, arrojando valores similares al cobrado y que se cuestiona en autos. Afirmo que no ha incurrido en infracción alguna a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores habiéndose respetado todos los términos, condiciones y modalidades del contrato y no existe en la especie actuar negligente alguno de parte de Lan ya que el cobro corresponde al pasaje adquirido por el actor. En cuanto a los perjuicios demandados rechaza la pretensión planteada la que resulta del todo improcedente y desproporcionada, cuestionando su existencia. Solicita se condene al querellante como temerario y se rechacen las acciones deducidas en su contra, con costas.

Que Promotora CMR Falabella S.A. ha pedido en su contestación el rechazo de la querrela y demanda deducidas en su contra, con costas, alegando que no ha incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496. Expresa que la Tarjeta CMR Visa a nombre del titular Richard Sanhueza Gaete no registra movimiento alguno desde el 19 de septiembre del año 2015; que el cupo de dicha tarjeta de crédito es

CERTIFICO que la presente fotocopia es una copia fiel del original, tenida a la vista, CONCEPCION, 2015.

Secretaría

únicamente de \$100.000 y que, por tanto, no podría haber hecho uso de esta tarjeta para una compra de un monto de \$687.212 por cuanto el crédito no permite compras superiores a ese límite de cupo. Sostiene que el libelo del querellante no señala en que consiste la supuesta infracción que le imputa, no describe la conducta negligente en virtud de la cual se configuraría la supuesta infracción, lo que coarta su derecho a defensa. Estima que si alguien es responsable de incumplimiento y negligencia sería la línea aérea pues claramente hubo un error de Latam en el proceso de cobro de un pasaje aéreo comprado a dicha empresa, reiterando que Promotora CMR Falabella a través de su tarjeta de crédito es sólo un medio de pago y no se puede negar a cumplir la orden emitida de parte de su cliente. En subsidio pide se le condene a pagar la multa más baja posible según el mérito del proceso. En cuanto a la demanda civil, da por reproducidos los argumentos planteados al contestar la querella, insistiendo en que no ha cometido infracción alguna, razón por la que la demanda debe ser rechazada en todas sus partes, con costas.

A fojas 63, 64 y 66 rolan actas de comparendo de conciliación, contestación y rendición de pruebas.

A fojas 38 a 46 rolan documentos acompañados por la parte querellante y demandante; a fojas 47 a 51 documentos acompañados por la parte de Latam y a fojas 52 a 62 documentos acompañados por Promotora CMR Falabella S.A..

Se trajeron los autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y TENIENDO ADEMÁS PRESENTE:

1º Que en estos autos Richard Sanueza Gaete interpone querella y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Latam Airlines Group S.A. y Promotora CMR Falabella S.A., proveedores que con su actuar negligente habrían incurrido en incumplimientos a las

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
mandado a la vista, CONCEPCION

Secretaría

normas de la Ley N° 19.496, causándole menoscabo de orden material y moral.

2° Que en su contestación, las querelladas y demandadas han pedido el rechazo de ambas acciones argumentando en lo esencial, que las infracciones denunciadas son inexistentes.

3° Que la parte querellante rindió la siguiente prueba documental: Formulario único de Derivación Convenio CAJ Sernac N° 19 de 12 de enero de 2018 (fojas 38); antecedentes de Reclamo efectuado ante el Sernac N° R2018M1938479 (fojas 39 a 43); comprobante de venta Tarjeta de Crédito CMR Falabella Visa de 12 de enero de 2018 (fojas 44); Estado de cuenta Tarjeta de Crédito CMR Falabella Visa de 19 de diciembre de 2017 titular Luz Eliana Gaete Quijada (fojas 45) y Certificado de Deudas Equifax (fojas 46).

4° Que la parte de Latam Airlines Group S.A. acompañó Ticket de Pasaje Aéreo Latam Airlines pasajero Richard Sanhueza código reserva NXGIEA y Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo (fojas 47 a 51).

5° Que Promotora CMR Falabella S.A. acompañó en parte de prueba Estado de Cuenta Tarjeta CMR Falabella Visa Titular Richard Sanhueza Gaete (fojas 52 a 57); Contrato de Apertura de Línea de Crédito y de Afiliación al Sistema y Uso de la Tarjeta CMR Falabella Visa (fojas 58 a 61 y Certificado emitido por Gerencia Experiencia de Clientes Promotora CMR Falabella S.A. de 10 de julio de 2018 (fojas 62).

6° Que el artículo 1° de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores determina su ámbito de aplicación, disponiendo que su objeto es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. En su numeral primero precisa lo que entiende por consumidor o usuario, definiendo como tales

CERTIFICO que la presente fotocopia
tenido a la vista, CONCEPCION, ...

Secretaría

a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.

7° Que conforme a lo norma citada, resulta vital establecer la existencia de una relación jurídica entre el consumidor y el proveedor (sea que adquiriera un bien o la prestación de un servicio) para que ostenten dichas calidades y así determinar la aplicación de la Ley en el caso concreto.

8° Que el documento de fojas 45 acompañado por la parte querellante que corresponde al estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito CMR Falabella Visa, se detalla dentro de las compras nacionales que se cobran la transacción efectuada con fecha 11 de diciembre de 2017 Lan Call Center por un monto total de \$687.212, que es la operación cuyo valor se impugna en estos autos.

9° Que este documento deja en evidencia que quien celebró el acto jurídico oneroso que le confiere la calidad de consumidor y proveedor a las partes fue doña Luz Eliana Gaete Quijada, quien es la titular de las acciones judiciales que pudieran emanar de esa relación de consumo con Latam Airlines y eventualmente con Promotora CMR Falabella, entidad crediticia emisora de la tarjeta mediante la cual se efectuó el pago y respecto de quien figura como deudora de esta transacción que se cuestiona.

10° Que de lo expuesto se concluye que el querellante y demandante de autos Richard Sanhueza Gaete carece de legitimación activa para accionar en contra de las querelladas y demandadas por no ser a su respecto consumidor en los términos que concibe la Ley N° 19.496. Él no es parte de la relación de consumo que derivó de la compra del pasaje aéreo correspondientes al código de reserva NXGIEA de la línea aérea Latam, motivo por el que deben ser rechazadas las acciones deducidas.

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCION, 2018

Secretaría

11° Que sin perjuicio de lo dicho y en el caso hipotético que el querellante fuera legitimado activo para querellarse y demandar en la situación expuesta, las acciones no hubieran prosperado considerando que la prueba rendida y los antecedentes aportados dirigidos a acreditar las infracciones denunciadas eran absolutamente insuficientes para determinar con certeza los incumplimientos atribuidos a Latam Airlines Group S.A. como a Promotora CMR Falabella S.A..

Y teniendo además presente lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero, 12, 23, 50, 50 D y demás pertinentes de la Ley N° 19.496, artículos 7, 8, 9, 12, 14, 17 y 18 de la Ley N° 18.287 y artículo 1698 del Código Civil se declara:

I.- Que se rechazan en todas sus partes la querrela y demanda deducidas en lo principal y primer otrosí del escrito de fojas 4 y siguientes de autos.

II.- Que no se declara al querellante temerario por estimar que las motivaciones de las acciones deducidas eran atendibles.

II.- Que no se condena en costas a la parte perdedora en virtud de lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD

Rol 4.103-2018

Dictada por Yolanda Rosen Jones, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Concepción. Autoriza Elena Pilar Iturra, Secretaria Subrogante.

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN.

Secretaría

CIENTO OCHO

108.

C.A. de Concepción

xsr

Concepción, dieciocho de octubre de dos mil diecinueve.

VISTOS:

SE CONFIRMA, sin costas del recurso, la sentencia de cuatro de enero de dos mil diecinueve, dictada por el Tercer Juzgado de Policía Local en causa rol P-4103-2018.

Regístrese y devuélvase.

N°Policía Local-190-2019.

Jaime Simon Solis Pino
Ministro
Fecha: 18/10/2019 11:09:55

Valentina Haydee Salvo Oviedo
Ministro
Fecha: 18/10/2019 13:15:35

Carlos Rodrigo Alvarez Cid
Abogado
Fecha: 18/10/2019 11:10:36

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN, 22 NOV 2019

Secretaría



Pronunciado por la Sexta Sala de la C.A. de Concepción integrada por los Ministros (as) Jaime Solís P., Valentina Salvo O. y Abogado Integrante Carlos Rodrigo Álvarez C. Concepción, dieciocho de octubre de dos mil diecinueve.

En Concepción, a dieciocho de octubre de dos mil diecinueve, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

Certifico.
Que, con este fecho fueron recepcionados
los autos Rol. N° 4.103-2018, provenientes
de la 1.ª Sala de Apelaciones de Concepción,
Concepción, 7 de noviembre 2019,
con

Resolución, 07 de noviembre 2019
Quisiera
notifiquese.

[Handwritten signature]

CERTIFICO que la presente fotocopia, es copia original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN, 22 NOV. 2019

Secretaría

Este documento tiene firma electrón
puede ser validado en <http://verificad>
tramitación de la causa
A contar del 08 de septiembre de
visualizada corresponde al horario de vi
en Chile Continental Para Chile Insula
de Pascua e Isla Salas y Gómez res
más información consulte <http://www.hc>



En Concepción, a 19 de Noviembre de 2019, remití carta certificada a doña **ROMANETTE AGUILERA GARCIA**, para notificarle la resolución de fojas 108 vuelta, al domicilio de Santa Catalina de Siena N° 271 casa 21, Concepción.-

SECRETARIA

En Concepción, a 19 de Noviembre de 2019, remití carta certificada a doña **GABRIELA CAROLA GONZÁLEZ ORTIZ**, para notificarle la resolución de fojas 108 vuelta, al domicilio de calle Freire N° 867, Concepción.-

SECRETARIA

En Concepción, a 19 de Noviembre de 2019, remití carta certificada a don **JUAN CARLOS CONDEZA NEUBER**, para notificarle la resolución de fojas 108 vuelta, al domicilio de Avda. O'Higgins N° 630 oficina 603, Concepción.-

SECRETARIA

CERTIFICO que la presente fotocopiada es una copia fiel del original
tenido a la vista, CONCEPCIÓN, 22 de Noviembre de 2019.

Secretaría