

Las Condes, diecinueve de agosto de dos mil trece.

COPIA

VISTOS:

A fs.7 don **Italo Cantele Bertolone**, independiente, domiciliado en Avda. Los Tulipanes N° 13.157, Comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de *Lan Airlines S.A.*, representada por don Enrique Cueto Plaza, ambos con domicilio en Avda. Pdte. Riesco N° 5711, piso 19, comuna de Las Condes, fundando sus acciones en la circunstancia de haberse infringido por la denunciada las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en la prestación del servicio ofrecido; toda vez, que habiendo adquirido a través de internet 2 pasajes aéreos entre los tramos de Santiago - Frankfurt - Santiago, el proveedor del servicio de transporte Lan, no habría dado cumplimiento a las condiciones pactadas, ya que habría cobrado un precio superior al indicado en la selección de los vuelos y horarios para los días escogidos, así la tarifa habría ascendido a la cantidad US \$ 1.518 para cada pasaje ida y vuelta, siguiendo para ello los pasos establecidos en la página web de la denunciada; que, sin embargo, al momento de pagar el valor de la tarifa escogida, esta fue traspasada a pesos, aumentando su valor debiendo pagar la suma de \$1.058.760.-, equivalente a US \$ 2.183, según información de compra, habiendo constatado esta diferencia en el precio únicamente al recibir el cobro de su tarjeta de crédito, estimando que la denunciada habría cobrado un precio superior al publicado, vulnerando lo dispuesto en los artículo 12, 23 y 28 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita se le condene al máximo de la multa que establece la ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 13.527.268.- por concepto de daño directo, y la suma de \$ 7.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes y costas; acciones que fueron notificadas a fs. 22.

A fs. 19 don **Carlos Stevenson Valdés**, en representación de Latam Airlines Group S.A., formula declaración indagatoria señalando que su representada no ha incurrido en infracción alguna a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; que, la compra

efectuado por el actor obedece a un proceso normal de compra por internet que se va concretando en etapas hasta llegar al momento del pago y posterior reserva; que en el caso de autos en el paso correspondiente al pago, se habría señalado claramente que el valor era el equivalente a \$ 1.050.000.-; siendo dicha suma la que se cobró por cada pasaje, por lo que su parte en caso alguno habría cobrado una suma distinta a la que se habría informado al momento de solicitar los datos para el pago de la reserva, y fue el consumidor quien debidamente informado del precio escogió comprar los pasajes teniendo a la vista los valores exhibidos en esa etapa de la compra.

A fs.72 se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de los apoderados de las partes, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la parte denunciante, sostiene que el proveedor denunciado - *Lan Airlines*- habría infringido lo dispuesto en los artículos 12, 23 y 28 de la Ley 19.496, al cobrar un precio superior al publicado, puesto que al seguir los pasos para la compra por internet de dos pasajes ida y vuelta entre Santiago - Frankfurt, habría escogido una tarifa que le permitía adquirir cada pasaje en la suma 1.518 dólares de los Estados Unidos de América de acuerdo a lo señalado en el paso 2 de la compra en que debía escoger tarifa e itinerario; que, sin embargo en la fase 3 correspondiente al pago, se le habría cobrado la suma de \$1.058.760 por cada pasaje, cantidad que correspondería a un mayor valor que el publicado en la fase anterior o bien un tipo de cambio del dólar del orden de los \$700.-; lo que no habría sido informado, señalando que se habría percatado de la diferencia de valor indicado al momento de recibir la cartola de su tarjeta de crédito. Que, ante su reclamo la empresa denunciada habría señalado que al aceptar las condiciones de la compra se acepta la tarifa, la que aparentemente habría cambiado mientras efectuada la compra electrónica, ofreciéndole dejar sin efecto la compra, lo que no habría aceptado.

SEGUNDO: Que, la parte de *Lan Airlines* al contestar las acciones interpuestas en su contra solicita su rechazo fundado en que el actor al

