

1 1°.- Que el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 precisa: "Los procedimientos  
2 previstos en esta ley podrán iniciarse por demanda, denuncia o querrela, según  
3 corresponda. En lo no previsto en el presente Párrafo se estará a lo dispuesto en la Ley  
4 N° 8.287 y, en subsidio, a las normas del Código de Procedimiento Civil".

5 2°.- Que el artículo 14 de la Ley N° 18.287 establece el sistema Probatorio  
6 de la Sana Crítica, en el cual el Juez llega al establecimiento de los hechos, "debiendo  
7 expresar las razones jurídicas y simplemente lógicas, científicas y técnicas en cuya virtud  
8 les asigne valor o las desestime, En general, tomará en especial consideración, la  
9 multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y  
10 antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a  
11 la conclusión que convence al sentenciador".

12 2°.- Que en este proceso - si bien el denunciante don Néstor Mauricio  
13 Pérez Aguayo a fojas 30 de su denuncia señala diversos hechos ( Párrafo 1° y 2°)- los  
14 documentos que la acompañan de fojas 1 a 29, no son pertinentes y nada tienen que ver  
15 con los hechos señalados en la denuncia con relación a los Kilómetros acumulados;

16 3°.- Que, asimismo, en el establecimiento de los hechos y los viajes de  
17 doña Ana María Rojas Astorga, se ha agregado el Oficio del Departamento de Control de  
18 Fronteras de la Policía de Investigaciones de Chile, de fecha 14 de Octubre de 2014, en  
19 el que aparecen los Movimientos Migratorios de ésta y en ellos se indican las salidas  
20 hacia Brasil, Suecia y otros países, los que no corresponden a los viajes señalados  
21 para doña Ana María Rojas Astorga en el número 16 del Segundo Otrosí de la denuncia  
22 de fojas 30.-

23 4°.- Que este sentenciador apreciando la prueba rendida por la  
24 denunciante y demandante en esta causa no se ha podido llegar a una convicción  
25 lógica que le convenza sobre los hechos en que se funda la denuncia,

26 Y vistos, además, lo establecido en los artículos 14 y 17 de la Ley N°  
27 19.497, SE DECLARA;

**COPIA FIEL DE SU ORIGINAL**

Stgo. ....

**SECRETARIA**

Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.

1 denuncia y demanda deducida, solicitando su rechazo, con costas, en atención a que su  
2 representada ofrece pasajes aéreos, los que varían unos de otros dependiendo de la  
3 flexibilidad de los mismos. Así se ofrecen pasajes con fuertes restricciones respecto de  
4 los cambios o devoluciones lo que trae aparejado importantes beneficios en materia de  
5 precio. Por el contrario, la oferta de pasajes también incluye pasajes flexibles respecto de  
6 la posibilidad de cambios y devoluciones, lo cual va asociado a un mayor valor de los  
7 mismos.

8 Señala además, que en el proceso de venta de pasajes aéreos, su  
9 representada, a través de su pág. Web, cumple con entregar a los consumidores, en  
10 forma veraz, oportuna, suficiente, clara y permanente la información y condiciones de los  
11 diferentes servicios ofrecidos.

12 En conclusión, el consumidor escoge dentro de las variadas opciones, el  
13 tipo de tarifa conforme a las restricciones asociadas a la misma contando con toda la  
14 información. Razón por la cual, la pretensión indemnizatoria planteada en la demanda civil,  
15 debiera ser rechazada por no reunirse en la especie los requisitos mínimos para esta  
16 acción.

17 *Asimismo, las acreditaciones de los kilómetros por vuelos realizados con*  
18 *British Airways se encuentran acreditadas correctamente en el Estado de Cuenta del*  
19 *Señor Pérez, al que se puede acceder a través de LAN.com.*

20 A fojas 97, rola acta del comparendo de contestación y prueba, celebrado  
21 con la asistencia del denunciante y demandante Néstor Pérez Aguayo y del abogado  
22 Carlos Stevenson Valdés, en representación de la denunciada y demandada LAN  
23 AIRLINES.

24 Llamadas las partes a avenimiento, este no se produce.

25 Ambas partes rinden prueba documental.

26 A fojas 104, el Depto. Control Fronteras de la PDI, informa sobre  
27 movimientos migratorios de doña Ana María Rojas Astorga.

28 **CONSIDERANDO.-**

29 **En relación con la Apreciación de la Prueba.**

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, .....

SECRETARIA

Cuente J

1                                   2.- Acumulación de Kilómetros según promoción ofrecida.

2                                   Señala ser socio de Lanpass y que por cada vuelo que realiza en esa  
3 Aerolínea o en las Compañías asociadas, acumula kilómetros, con los cuales puede  
4 pagar posteriores viajes con LAN, según la tabla de conversión. Una de estas empresas  
5 sería Brittish Airlines.

6                                   En el mes de febrero de 2014, viajó con la empresa señalada a Dublín,  
7 según itinerario que acompaña. Al volver a Chile, solicitó a LAN que le acumulara los  
8 kilómetros volados y así poder usarlos en otros viajes, según lo publicitado en la página  
9 web de LAN. Inexplicablemente esta acumulación le fue negada, aduciendo que los  
10 tramos no los habría realizado Brittish Airlines, pese a haber entregado copia de los  
11 itinerarios.

12                                  Agrega que por comodidad y a la facilidad que le entregaron en la oficina  
13 de Dublín, las tarjetas de embarque en todos los tramos de regreso, se las imprimió la  
14 oficina de la aerolínea desde la cual inició el regreso. Lo que significa que los pasajes de  
15 vuelta los recogió en aerolínea Linus, quien sólo imprimió las tarjetas de embarque para  
16 los tramos de regreso, pero que no lo habría trasladado a Chile. Con Linus sólo se  
17 chequeo y entregó el equipaje porque Brittish Airlines utilizaba sus oficinas.

18                                  Estos kilómetros, según la estimación que ellos realizan al ofrecer viajes  
19 comprando kilómetros desde Santiago a Londres, serían de 280.000 kilómetros.

20                                  Por lo señalado precedentemente, solicita junto con la aplicación de la  
21 multa, se ordene el abono a su cuenta lampass de 280.000 kilómetros, o al pago de su  
22 equivalente ascendente a \$2.100.000.-

23                                  Asimismo, en el primer otrosí, deduce demanda civil, por los mismos  
24 hechos descritos en lo principal, solicitando condenar a la denunciada al pago de la suma  
25 de \$2.950.000, por concepto de daño emergente y daño moral, más intereses y reajustes  
26 con expresa condenación en costas.

27                                  A fojas 46, Carlos Stevenson Valdés, Abogado, por la denunciada y  
28 demandada LATAM AIRLINES GROUP S.A., ambos domiciliados para estos efectos en  
29 calle Luis Thayer Ojeda N° 166, Oficina 805, de la comuna de Providencia, contesta

RECORRIDO US DEL JEF. ANOD  
SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

**1 Santiago, a cuatro de febrero del año dos mil quince.**

**2 Vistos:**

**3** A fojas 30 y siguientes, NESTOR MAURICIO PEREZ AGUAYO, Abogado,  
**4** Cédula nacional de identidad N° 11.781.445-9, domiciliado en calle Pedro Montt N° 1606,  
**5** comuna de Santiago, interpone denuncia en contra de LAN Airlines. RUT: 89.862.200-2,  
**6** representada por ENRIQUE CUETO PLAZA, ambos con domicilio en Avenida Américo  
**7** Vespucio N° 901, comuna de Renca, a quien imputa la contravención a lo dispuesto por  
**8** los artículos 3° letras a), b) y d); 16 letra, g) vinculado con las letras a) y b) ,y al título IV,  
**9** artículos 17, 23, y 37 letras c2 y c4, de la Ley N°19.496, sobre Protección de los Derechos  
**10** de los Consumidores que funda en lo siguiente:

**11** El día 4 de julio y el 23 de octubre de 2013, compró a través de la página.  
**12** Web de LAN, dos pasajes para volar a la ciudad de Lima Perú e Iquique. El costo de  
**13** cada pasaje fue de \$128.388 y de \$ 67.928, comprándose dos pasajes para cada  
**14** destino, uno para el denunciante y el otro a nombre de Ana María Rojas Astorga. Esta  
**15** última no habría podido realizar ninguno de estos viajes, ya que por razones inesperadas  
**16** y de última hora debió viajar a Estocolmo Suecia, el día 24 de diciembre de 2013, según  
**17** se acredita con la copia del pasaporte y del mail de travellink, donde se verifica Código de  
**18** viaje con Brititsh Airways, regresando el 26 de enero de 2014.

**19** Agrega que el mismo día 24 de Diciembre, se comunicó telefónicamente  
**20** con LAN y, posteriormente, el día 27 de Diciembre, por Correo electrónico, informando de  
**21** este imponderable y *solicitando la devolución de los pasajes comprados a nombre de*  
**22** *doña Ana María Rojas*, lo que también solicitó ésta última por la misma vía. Ambas  
**23** solicitudes fueron rechazadas.

**24** Señala, asimismo, que esta situación surgió de manera inesperada, no  
**25** siendo posible haberla previsto, por lo cual no operaría en este caso, la justificación dada  
**26** por la denunciada, en cuanto a que la tarifa no permite cambios,

**27** Por las razones señaladas, solicita junto con la aplicación de la multa  
**28** respectiva, se ordene la devolución de los montos pagados, suma que asciende a  
**29** \$196.316, más los intereses reales acumulados hasta la fecha de su pago efectivo.

**COPIA FIEL DE SU ORIGINAL**

Stgo, .....

**SECRETARIA**

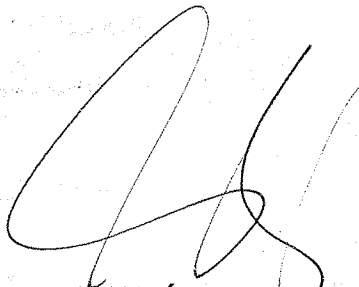
**Cuarto Juzgado Policía Local Stgo.**

1                   1º.- Que no se hace lugar a la denuncia interpuesta por el señor Néstor  
2 Mauricio Pérez Aguayo en lo principal de fojas 30 y se absuelve a LAN AIRLINES RUT  
3 89.862.200-2;

4                   2º.- Que no se hace lugar a la demanda civil de indemnización interpuesta  
5 por el señor Néstor Mauricio Pérez Aguayo;

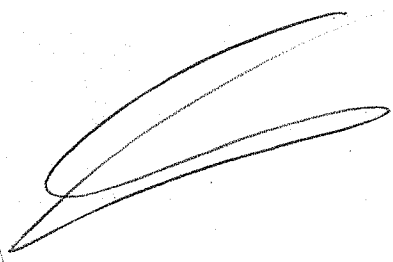
6                   3º.-Que se condena en costas al denunciante y demandante.-

7                   Anótese y Notifíquese.



8  
9  
10  
11  
12 **DICTADA POR EL JUEZ TITULAR DON MIGUEL LUIS GONZÁLEZ SAAVEDRA**

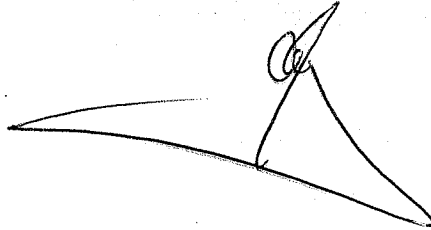
INFORME DEL JEFADO  
SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.



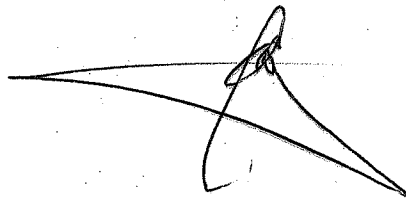
**COPIA FIEL DE SU ORIGINAL**

**Stgo. SECRETARIA  
Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.**

SE ENVIO CARTA CERTIFICADA N° 001393 NOTIFICANDO  
RESOLUCION DE FOJAS 106735 A C. Stevenson V.  
SANTIAGO, A 09 DE Febrero DE 2015



SE ENVIO CARTA CERTIFICADA N° 001394 NOTIFICANDO  
RESOLUCION DE FOJAS 106735 A N. Perez A.  
SANTIAGO, A 09 DE Febrero DE 2015



COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo, .....

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

29 ABR 2016

ROL 11.156-7/2014

Santiago,

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado H.

Secretaria abogada (s)

COPIA FIEL DE SU ORIGINAL

Stgo.

SECRETARIA

Cuarto Juzgado Policia Local Stgo.

REPRODUCED FROM THE  
ORIGINAL DOCUMENT  
ADVERTISING  
AND PROMOTIONAL MATERIALS