

Proceso Rol N° 23.322-10-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veinte de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS ;

A **fs.15** el Servicio Nacional de Consumidor, en adelante, SERNAC, en uso de las facultades que le confiere el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, interpone denuncia infraccional en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada por don Enrique Cueto Plaza, ambos domiciliados en Avda. Presidente Riesco N° 5711, piso 19, Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundando en que habrían recibido una serie de reclamos de diversos consumidores en relación con una falla que se habría presentado en la plataforma informática (Web) de la denunciada, toda vez que con fecha 27 de junio de 2015, al ingresar los consumidores a la página web www.lan.com y comprar pasajes aéreos en conjunto con servicios terrestres a diferentes destinos, procediendo de acuerdo a los pasos que otorga la citada pagina web a adquirir lo servicios señalados, recibiendo los clientes post transacción un correo electrónico de confirmación de compra exitosa; sin embargo, dos días después los consumidores habrían sido contactados por la empresa denunciada, indicándoles que debido a un error en la plataforma de la página web, el precio final de todo pasaje aéreo que se vendió conjuntamente con el servicio terrestre, fue inferior al precio real exhibido desde un comienzo, ofreciéndoles como solución pagar la diferencia o bien, dejar sin efecto la transacción, reversando lo pagado; que ante tales hechos, se solicitó a la empresa denunciada informar al tenor de lo señalado en oficio N° 014145 - fs.7-; oportunidad en que la denunciada, sostiene que el error se produjo sólo al momento de pagar y que los clientes en todo momento conocían y aceptaron el precio correcto de los pasajes aéreos y servicios terrestres que coincidían con las condiciones ofrecidas, que el problema surgía al momento de pagar en que sólo se cargaba una cantidad ínfima del valor de los pasajes e íntegramente el valor de los servicios terrestres, quedando pendiente el pago de casi la totalidad del valor de los pasajes, sosteniendo que por esa razón no procedía compensación y que se adoptaron medidas de

mitigación al contactar a los consumidores, explicarles lo sucedido y solicitarles el pago de la diferencia de los productos adquiridos, respuesta que consta en documento de fs. 9.

Por todo lo anterior, considera que la empresa denunciada ha obrado de manera negligente en la prestación del servicio, infringiendo con su actuar lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, motivos por los que solicita se le condene al máximo de la sanción que establece la ley, más las costas de la causa.

A **fs.29 Carlos Stevenson Valdés**, abogado, en representación de Latam Airlines Group S.A., en adelante Latam, formula declaración indagatoria, sosteniendo en relación a los hechos denunciados, que durante el proceso de compra en línea el día 27 de junio de 2015, se efectuó un cobro inferior al que correspondía conforme a los productos escogidos por los consumidores y cuyo valor había sido previamente informado durante el proceso de compra, de manera que los consumidores habrían pagado una suma inferior al precio total que correspondía a cada uno de los servicios contratados, y que no coincidían con los montos de los pasajes ni de los servicios terrestres que se le habían informado en cada etapa de la compra y para cada uno de los servicios, según las opciones elegidas. Que, debido a que el monto cargado en el medio de pago dispuesto por los clientes resultaba inferior al informado y aceptado para cada servicio, a las pocas horas de efectuada la transacción se habría tomado contacto con los consumidores que se encontraban en esa situación, indicándoles el problema, solicitándoles completar el pago.

A **fs.183** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de SERNAC y del apoderado de Latam Airlines Group S.A., efectuando la contestación en minuta escrita que forma parte de la audiencia - fs. 42- , rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las tachas:

PRIMERO: Que, la parte de SERNAC formula tachas respecto del testigo don Sebastián Arturo Fernández Muñoz, presentado por la parte

denunciada, fundada en la causal del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, al ser el testigo trabajador dependiente de la parte que lo presenta. Que, Latam solicita el rechazo de la tacha, toda vez que el asunto a dilucidar es un problema de orden técnico ocurrido el día 27 de junio de 2015, cuyos aspectos no son de público conocimiento y que requieren de conocimiento específico en la operación del sistema, como sería el testigo; que adicionalmente, el Tribunal al fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, puede recibir la declaración de este testigo, considerando además, que en la actualidad los trabajadores cuentan con la protección que confieren las leyes laborales y que les permiten declarar libremente.

SEGUNDO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 señala que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N°18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil, por lo que en cuanto a las tachas, se estará a lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 de este cuerpo legal que dispone: *“Son también inhábiles para declarar : 5º Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio”*; que, al respecto el testigo de la parte denunciada, ha declarado ser trabajador de la empresa Latam, configurándose en consecuencia a su respecto la causal de inhabilidad invocada, siendo procedente acoger la tacha opuesta por la parte denunciante a fs.184.

b) En el aspecto infraccional:

TERCERO: Que, SERNAC ha sostenido la vulneración de los derechos de los consumidores consagrados en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, debido al actuar negligente de la empresa denunciada, ya que con fecha 27 de junio de 2015, la pagina web de la empresa denunciada habría presentado un problema en la plataforma informática, respecto de la venta de pasajes aéreos asociados a servicios terrestres, toda vez que en esa oportunidad los consumidores habrían recibido un correo de confirmación post transacción; que, sin embargo dos días después habrían sido contactados por personal de la Latam para indicarles que el precio final cobrado habría sido inferior al precio exhibido desde un principio, por lo que la única solución era pagar la diferencia de precio del pasaje o bien la transacción sería dejada sin efecto, reversando lo pagado.

CUARTO: Que, Latam Airlines Group S.A., solicita el rechazo de la denuncia sosteniendo en lo sustancial de su defensa, que no existiría

infracción a la Ley N° 19.496 puesto que habrían actuado en cumplimiento de las condiciones pactadas; que efectivamente el día 27 de junio de 2015, la plataforma electrónica www.lan.com, presentaba un problema en su software, de manera tal que no obstante indicarse en cada uno de los pasos de selección que contempla el sitio (selección de destino- fecha, horario- vuelo - tarifa) el precio de pasaje aéreo correspondiente a lo elegido, al agregarse al transporte aéreo un tramo terrestre consistente en la selección de un hotel o el arriendo de un automóvil, al momento de efectuar el pago, únicamente se cargaba la suma correspondiente al servicio terrestre y una ínfima cantidad del precio de los pasajes aéreos, haciendo presente que el sistema de venta por el canal www.lan.com considera una serie de etapas o pasos a través de los cuales el pasajero va recibiendo información de los productos disponibles, para lo cual el cliente debe ir escogiendo uno para pasar a la etapa siguiente; que en la fecha señalada los clientes de Lan habrían recibido una información clara, oportuna y correcta en cada etapa respecto de los productos ofrecidos, y sus valores asociados; que la información relativa al valor de los pasajes entregada en esa oportunidad fue la que correspondía; sin embargo al final del proceso, después de conocidos y aceptados los servicios y productos y sus precios finales, al momento de pagar, sólo se cargaba una parte del precio, puesto que no consideraba el valor total de los pasajes seleccionados. Que, advertidos del error del sistema, la empresa habría contactado a los consumidores que estaban en esa situación, informándoles del problema y se les ofrecía pagar la diferencia faltante al valor de los pasajes o bien reversar la venta.

Que, afirma que SERNAC le imputa únicamente infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496, fundado en la respuesta a su requerimiento - fs. 9- en que reconoce un problema en su sitio web al momento de efectuar el pago de pasajes aéreos en conjunto con servicios terrestres, lo que califica como una infracción al deber de profesionalidad, estimando que habría incurrido en negligencia en la transacción debido a que los consumidores habrían recibido un correo con la confirmación y posteriormente, fueron avisados que procedía el pago íntegro de los servicios o bien podía dejarse sin efecto la transacción; que, al efecto no advierte la infracción que le imputa SERNAC, toda vez que como lo ha sostenido, el problema se produjo únicamente al momento de efectuar el pago, en que se cargaba un monto inferior al informado y aceptado durante todo el proceso de compra, y que además, al constatar el error en el cargo, se habría contactado a los

consumidores para informarles de aquello, pero en todo lo demás la reserva se encontraba de acuerdo a la selección realizada por los consumidores, estimando que el sistema fue eficiente en su funcionamiento hasta el momento del pago, pero que habría brindado a los consumidores toda la información para que conocieran a cabalidad el valor de los servicios adquiridos en mérito de lo cual habrían hecho su elección, estimando que en caso que los consumidores hubieran estado de buena fe conocían la diferencia no cobrada en el proceso y debieron estar en cada caso llanos al pago, dada la información previa con que contaban y su aceptación en cada etapa. Que, por último desestima las imputaciones hechas por SERNAC, estimando que el deber de profesionalidad se traduce en actuar diligentemente evitando fallas o errores, y en solucionar prontamente cualquier problema, sin que resulte exigible que no se cometa ningún tipo de error, lo que resultaría irreal e imposible, ya que una falla en el sistema no puede significar siempre una infracción.

Que, añade a su defensa, que el problema en la plataforma de cobro del sitio web se habría viralizado a través de redes sociales, en que se instaba a comprar debido al cobro de precios irrisorios, lo que habría generado un notorio e inusual aumento en las compras de pasajes aéreos, ya que en un día normal sería 38 paquetes turísticos, el día 27 de junio de 2015, alcanzó a 238, produciéndose el incremento entre las 19:00 y las 20:00 horas, estimándose que de esta manera quedaría acreditado que se trató de una situación inusual, en que los consumidores no habrían obrado de buena fe, sino que conocían el problema y que en circunstancia normales no habrían comprado, puesto que muchos consumidores habría seleccionado los pasajes más caros y los hoteles más baratos, como una forma de aprovechar la circunstancia, estimando que la buena fe constituiría el principio rector en el derecho del consumidor y todo el ordenamiento jurídico, concluyendo que por todo lo antes dicho su parte ha obrado de manera diligente, sin que pueda imputarse infracción al artículo 23 de la Ley N° 19.496.

QUINTO: Que, la parte de SERNAC a fin de acreditar los hechos en que funda su denuncia, acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.7 rola copia de Ord. N° 014145 enviado por el Jefe de División Jurídica de SERNAC a Enrique Cueto Plaza, en representación de Latam Airlines Group S.A.; **2)** A fs. 9 rola carta de respuesta remitida por Latam; **3)** A fs. 13 rola copia de Ordinario N° 021262 en que se solicita se complemente

respuesta anterior; y **4)** A fs.14 rola respuesta a requerimiento de fs.13; documentos no objetados de contrario.

SEXTO: Que, la parte denunciada en apoyo de su defensa acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.65 rolan condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje; **2)** A fs.68 rola informe de detalle de compras del día 27 de junio de 2015; **3)** A fs.69 rola copia carta de respuesta enviada a SERNAC; **4)** A fs.71 a 95 detalles de pasos de compras en la página web de Lan; y **5)** A fs. 96 y siguientes rolan detalles de compras efectuadas por los consumidores que fueron mencionados en la contestación de denuncia por vía de ejemplo de la situación descrita.

SÉPTIMO: Que, a fs.192 la parte SERNAC objeta los documentos acompañados por la contraria por los siguientes razones: **1)** Que, respecto de los documentos acompañados a fs. 65 y 68 por no constituir instrumento público, sino que instrumentos privados carentes de valor probatorio, sin que se aprecie algún elemento que entregue certeza sobre su autenticidad e integridad, por lo que no pueden dar fe de la veracidad de su contenido; y **2)** Que, impugna los documentos acompañados de fs. 71 a 95 y de fs.96 a 174, por no dar cuenta de la veracidad de sus reproducciones por cuanto no sería posible deducir de ellas la fecha en que fueron tomadas ya que podría haberse modificado la fecha del ordenador en que fueron extraídas, sin que conste la veracidad de la misma, careciendo de valor probatorio.

OCTAVO: Que, en relación a las impugnaciones efectuadas, cabe señalar que los documentos acompañados por la parte denunciada de Latam Airlines Group S.A., son instrumentos privados que no han requerido de formalidades para su otorgamiento, que no existen en autos elementos que permitan establecer su falsedad, teniendo en consideración que se trata de antecedentes atinentes a los hechos debatidos, razón por la cual se rechazan las impugnaciones efectuadas por SERNAC a fs. 192.

NOVENO: Que, en relación a los hechos denunciados, es posible dar por acreditado que el día 27 de junio de 2015 la página web que se utiliza como canal de venta electrónico de la empresa Latam, presentó un defecto al momento de cargar el precio de los paquetes turísticos comprados en que se combinaban pasajes aéreos con servicios terrestres, de manera tal que si durante todo el proceso de compra de ambos productos se iba indicando el precio que correspondía a cada servicio de acuerdo a la elección efectuada por el cliente, no obstante indicarse el precio final, el cargo se hacía sólo por el servicio terrestre y una ínfima

cantidad del valor de los pasajes, como lo demuestran los documentos acompañados a fs. 96 y siguientes.

DÉCIMO: Que, la cuestión controvertida resulta en determinar, si la empresa denunciada Latam Airlines Group S.A. ha obrado con negligencia causando menoscabo a los consumidores, debido al error en su sistema de cobro en su página web el día 27 de junio de 2015, ya que una vez concluida la transacción, los consumidores fueron requeridos para efectuar el pago total de los servicios escogidos, y en caso de negativa se procedió a revertir la transacción - fs.9-.

UNDÉCIMO: Que, en relación a lo anterior, cabe señalar que el artículo 1546 del Código Civil, dispone que los contratos deben ejecutarse de buen fe, que evidentemente esta exigencia se extiende a ambos contratantes, quienes en el cumplimiento de sus relaciones contractuales deben asumir sus obligaciones en el marco jurídico correspondiente. Que, en este ámbito, cabe señalar que el contrato vinculante para las partes, es el de transporte aéreo de pasajeros, que ha sido definido por el artículo 126 del Código Aeronáutico, que dispone lo siguiente: "*Contrato de transporte aéreo es aquel en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros, o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas.*"; que de esta definición, se desprende que resulta un elemento de la esencia de este tipo de contrato el precio que debe pagarse al transportador, que en la especie ha quedado establecido en el proceso, de acuerdo a los documentos de fs. 71 y siguientes y de fs. 95 y siguientes, que el precio de los pasajes aéreos aceptado por los consumidores era muy superior al cargado al momento de realizarse el pago en la respectiva página web, existiendo una notable diferencia en cada caso, entre el monto total de los servicios contratados por concepto de pasajes aéreos y el monto total cargado en el cobro.

DUODÉCIMO: Que, al efecto resulta relevante considerar que al tratarse de un proceso de compra por etapas, los consumidores fueron otorgando su aceptación en cada etapa en que efectuaron la selección del servicio deseado conociendo el precio de aquello, de manera tal que acordado lo anterior, el contrato se habría perfeccionado; que, por consiguiente habiendo un acuerdo en el precio, corresponde a los pasajeros obligados a su pago a efectuarlo de manera íntegra, sin que pueda eximirse de tal obligación argumentando un error en el cobro por parte del proveedor - acreedor-, puesto que el pago para que extinga la obligación debe necesariamente ser íntegro, efectivo y oportuno- como lo disponen los

artículos 1572 y siguientes del Código Civil-, lo que no habría ocurrido en la especie.

DÉCIMO TERCERO: Que, cabe destacar que en estos autos no se ha discutido que se haya cobrado por el proveedor un precio distinto del exhibido o promocionado, por lo que no se advierte vulneración a las normas que regulan esa materia (artículo 18 y 30 de la Ley Nº 19.496); sino que se trata de un situación distinta, en que al momento de efectuar el cobro, sólo se cargó una parte del precio, y que no obstante estar en conocimiento de esta situación, los pasajeros no enteraron la totalidad de dicho precio.

DÉCIMO CUARTO: Que, en mérito de lo expuesto en las motivaciones precedentes, es posible concluir que la empresa Latam Airlines Group S.A., no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, toda vez que si bien existió un defecto de funcionamiento en el sistema de pago en su página web, no habría causado menoscabo a los consumidores, requisito esencial para configurar la infracción al artículo 23, puesto que éstos recibieron en todo momento información veraz y oportuna durante todo el proceso de compra- documentos de fs.96 y siguientes, de manera que conocían el servicio elegido y su precio, incidiendo el problema sólo en el cargo del precio de los servicios elegidos, en que no se cargaba la totalidad del monto del precio; no obstante, fueron informados los consumidores a fin de que integraran el saldo de precio restante, teniendo presente el deber que impone el artículo 3 de la Ley Nº 19.496, en orden a que es obligación de los consumidores informarse responsablemente de los bienes y servicios, teniendo presente además, que los contratos deben siempre ejecutarse de buena fe, por ser este un principio que inspira todo nuestro ordenamiento jurídico.

DÉCIMO QUINTO: Que, en consecuencia se rechaza la denuncia interpuesta a fs. 15 por SERNAC en contra de Latam Airlines Group S.A por estimar que no ha incurrido en infracción al artículo 23 de la Ley Nº 19.496.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y los artículos 3, 23, 24 , 50, 50A, de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que, se acogen la tacha formulada por SERNAC respecto del testigo presentado de contrario.

b) Que, se rechaza la denuncia interpuestas a fs. 15 por SERNAC, por estimar que **Latam Airlines Group S.A.**, no ha incurrido en las infracciones que se le imputan.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

Déjese copia en el Registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula

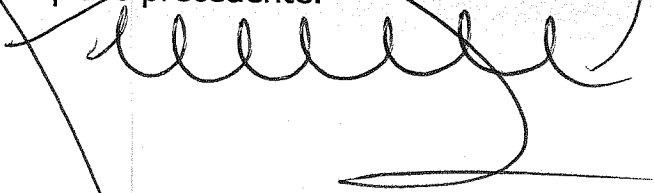
Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don **ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez Titular**
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria



LAS CONDES, CATORCE DE OCTUBRE DE DOS MIL DIECISEIS

Notifiqué por carta certificada a Carlos Stevenson Valdés y a Víctor Villanueva Paillavil, el cúmplase precedente.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

W.-

A large, stylized handwritten mark or signature on the left side of the page, consisting of several vertical and diagonal strokes.