

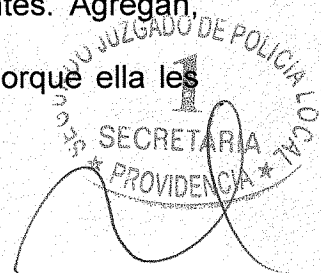
Providencia, a once de marzo de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas uno, por MARÍA FERNANDA MARCHANT LAGOS y GONZALO ALEJANDRO LIRA FUENZALIDA, ambos abogados y domiciliados en Ramón Sotomayor Valdés N°2985, departamento 606 de la comuna de Providencia, contra LATAM AIRLINES GROUP S.A., en adelante Lan, representada por Alejandro de la Fuente Goic, domiciliados en Avenida Américo Vespucio N°901, comuna de Renca, por infringir los artículos 3, 12, 13 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundada en los siguientes hechos: Que fue la promoción "2X" de Lan, que consistía en la compra de 2 pasajes por el precio de 1 solo de ellos, la que les iba a permitir cumplir el sueño de recorrer Europa juntos; que contactaron a la ejecutiva de Lan, Nathaly Castillo, quien compró los pasajes bajo la referida promoción el día 15 de marzo de 2013; que partirían el viernes 3 de mayo y regresarían el miércoles 5 de junio de 2013; que el 24 de abril llamaron al Call Center y revisaron la página web de Lan y todo se encontraba en orden; que el 1º de mayo procedieron a efectuar el chequeo de los pasajes por internet, asignándoles los asientos en el vuelo desde Santiago a Sao Paulo y desde esta última ciudad a Londres; que el día del viaje llegaron al aeropuerto Arturo Merino Benítez a las 09:15 horas, a fin de dar cumplimiento a las instrucciones de Lan, de presentarse en el mesón de embarque, con al menos 3 horas de anticipación a la salida del vuelo; que cuando terminaron de hacer la fila y los atendieron para hacer entrega de las maletas y revisar sus pasaportes, les comunicaron que no podían viajar, porque su vuelo se encontraba suspendido y los mandaron a conversar con el jefe de ventas de Lan en el aeropuerto; que éste les señaló, que se habría cometido una estafa en la venta de los pasajes de ese vuelo, por lo que la empresa había decidido cancelarlo; que les preguntaron por la ejecutiva que les

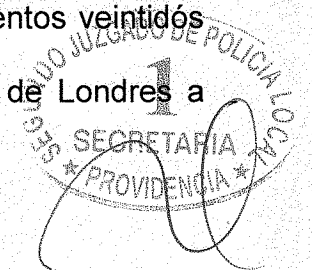


había vendido los pasajes y les dijeron que aquélla había sido desvinculada de Lan, por lo que los pasajes no tenían ningún valor; que le manifestaron a dicha persona, que el que ella haya dejado de prestar servicios para Lan, era un tema interno de la empresa, que en nada les afectaba, a lo que les contestaron, que no existía registro alguno de la compra efectuada; que esto les pareció extraño, pues de ser así, no habrían podido confirmar, ni realizar el check in; que el jefe de ventas de Lan revisó los registros computacionales y constató que todo lo que le habían dicho era cierto, no obstante, se negó a darles una solución, puesto que los pasajes habían sido vendidos por una persona, que al 3 de mayo de 2013, ya había sido desvinculada de Lan; que respondieron a eso, que si todo se encontraba en regla en los registros de Lan, era porque no había nada irregular en la compra de los pasajes, agregando, que si la señora Castillo había sido despedida por cometer irregularidades en la venta de pasajes, no entendían cómo era posible que siguiera teniendo acceso a los códigos y claves necesarias para vender pasajes y que dichas ventas quedaran como válidas, permitiendo el sistema realizar hasta el último trámite; que les contestaron, que si bien se le habían deshabilitado los códigos y claves, un trabajador interno de Lan le había proveído de manera escondida los códigos y claves para poder seguir con sus ventas; que ignoran la veracidad de dicha respuesta, pero les queda claro que la responsabilidad de la venta de los pasajes es totalmente de Lan, puesto que un trabajador de ellos habría permitido que una ex trabajadora de la empresa siguiera vendiendo pasajes con posterioridad a su despido, al darle los códigos y claves para hacerlo; que pese a que dicho funcionario les encontró la razón, les dijo que igualmente no podían volar con esos pasajes y les ofreció vendérselos nuevamente, pero para el sábado 4 de mayo y sin la promoción "2x"; que atendida la situación, los pasajes podían ser rebajados a \$3.800.000, advirtiéndoles el jefe de ventas, que eso era todo lo que podía hacer y que si no estaban de acuerdo, les aconsejaba tomar las acciones legales que estimaran pertinentes. Agregan, que la razón por la que se contactaron con Nathaly Castillo, fue porque ella les



había vendido con anterioridad pasajes para otros viajes al extranjero, que se llevaron a cabo sin ningún problema, pudiendo abordar normalmente los correspondientes vuelos de ida y regreso, por lo que no había razón para recurrir a otra persona. Indican así, que la actitud de Lan resulta inaceptable, toda vez que, sabiendo que se estaban produciendo supuestas ventas espurias de pasajes, no les dio aviso, sino hasta el momento en que se encontraban en el aeropuerto, el mismo día del viaje, permitiendo que con uso de sus claves y códigos, se siguieran realizando ventas, para luego no asumir responsabilidad, ni prestarles ayuda alguna, a pesar que todos los trámites, incluso el de check in, aparecían en el sistema y fueron autorizados. Finalmente señalan, que si bien compraron nuevos pasajes, lo que les permitió llevar a cabo su viaje, éste se vio disminuido en tiempo, ya que partieron dos días después de lo planificado, lo que significó una gran dosis de incertidumbre, gastos que excedieron sus capacidades (ambos resultaron endeudados) y problemas con las reservas de alojamientos en el extranjero. Que en definitiva, solicitan se acoja la denuncia en todas sus partes, condenando a la contraria al máximo de las multas que impone la ley, con expresa condena en costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas uno y el escrito de fojas catorce, por MARÍA FERNANDA MARCHANT LAGOS y GONZALO ALEJANDRO LIRA FUENZALIDA contra LATAM AIRLINES GROUP S.A., todos ya individualizados, en la que los actores solicitan se condene a la demandada a pagarles la suma de \$4.991.384 (cuatro millones novecientos noventa y un mil trescientos ochenta y cuatro pesos), por concepto de daño emergente, configurado de la siguiente forma: \$1.011.693 (un millón once mil seiscientos noventa y tres pesos), por dos pasajes de ida y regreso, vía LAN, Santiago - Sao Paulo - Londres; \$2.694.051 (dos millones seiscientos noventa y cuatro mil cincuenta y un pesos), por dos pasajes de ida y regreso, vía Air France, Santiago - París - Roma; \$322.425 (trescientos veintidós mil cuatrocientos veinticinco pesos), por dos pasajes, vía Alitalia, de Londres a



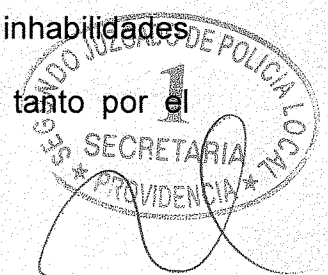
Roma, debido a que estos pasajes se encontraban pagados y se perdieron, sin tener la posibilidad de acceder a algún tipo de reembolso; \$438.354 (cuatrocientos treinta y ocho mil trescientos cincuenta y cuatro pesos), por el valor del hotel Bled de Roma, cuya reserva tampoco pudieron utilizar, por no llegar el día estipulado y les cargaron el valor total de los días reservados; \$357.780 (trescientos cincuenta y siete mil trescientos ochenta pesos), por el costo del hotel Edera de Roma; \$27.500 (veintisiete mil quinientos pesos), por la psiquiatra a la que acudió Fernanda Marchant el día 27 de julio de 2013; \$45.000 (cuarenta y cinco mil pesos), por la consulta del psiquiatra que atendió a Gonzalo el 30 de septiembre de 2013; \$31.527 (treinta y un mil quinientos pesos), por la consulta del 16 de agosto de ese mismo año; \$31.527 (treinta y un mil quinientos veintisiete pesos), por la del 21 del mismo mes y año y \$31.527 (treinta y un mil quinientos veintisiete pesos) por la consulta del 30 de agosto de 2013; \$1.000.000 (un millón de pesos), por concepto de lucro cesante, atendido a que dejó de percibir las millas lanpass correspondientes a los dos pasajes de ida y vuelta, Santiago - Sao Paulo - Londres y viceversa y por último; \$3.000.000 (tres millones de pesos), para cada uno de los comparecientes, por concepto de daño moral, "por la perturbación profunda del equilibrio regulado por el razonamiento", debido a las infracciones cometidas por la contraria a las normas establecidas en la Ley N°19.496, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condena en costas.

La tacha deducida a fojas ciento veintiséis, contra la testigo Viviana Ximena Lagos Jeréz, corredora de propiedades, domiciliada en Avenida Vitacura 3229, departamento 63, Vitacura, por las causales de inhabilidad contempladas en los números 1, 6 y 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por ser madre y suegra, respectivamente, de los actores y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

SOBRE LA TACHA:

1.- Que los dichos de la testigo permiten configurar las inhabilidades establecidas en las causales números 1 y 7 del artículo aludido, tanto por el

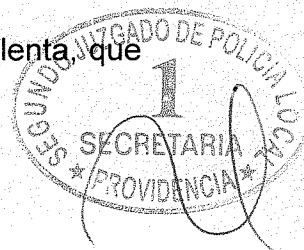


parentesco que mantiene con María Fernanda Marchant Lagos, como por la relación que mantiene con el actor, derivada de la calidad de suegra de éste, pues se presume un vínculo de íntima amistad, en cuya virtud, se le haría sumamente dificultoso prestar una declaración imparcial, motivo por el cual, se deberá acoger la tacha en la parte resolutive de esta sentencia.

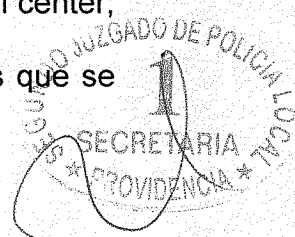
EN LO INFRACCIONAL:

2.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes involucradas.

3.- Que LATAM AIRLINES GROUP S.A., en adelante Lan, contestó por escrito la acción entablada en su contra, solicitando a fojas veintiocho y siguientes, el completo rechazo de la misma, con costas, atendidas las siguientes consideraciones: Que la venta de pasajes aéreos es realizada por personal interno y a través de empresas de outsourcing especializadas en servicios de contact center, por lo que se capacita periódicamente a los trabajadores, a fin de mantenerlos actualizados con los protocolos y sistemas estandarizados de la empresa; que en el mes de septiembre de 2012, Lan implementó un nuevo sistema informático de ventas de pasajes, denominado "SABRE", que permite reservar y emitir tickets de varias formas, como el AD, que es una autorización de descuento, que sólo está permitida para emisiones de tickets de infantes en ruta doméstica sin costo; que una de las empresas de outsourcing es "MÁS CERCA S.A."; que hasta el mes de enero del año 2013, es decir, dos meses antes de los hechos materia de autos, trabajó en dicha compañía Nathaly Castillo Becerra, quien fue despedida por la causal establecida en el artículo 160 N°7 del Código del Trabajo, por ingresar o registrar información falsa al sistema, utilizando claves de compañeros de trabajo que ya no pertenecían a la empresa, a fin de reservar pasajes aéreos a su nombre, por internet, sin realizar ningún pago válido a Lan, hechos que fueron reconocidos por la trabajadora; que a raíz de esto, se comenzó a realizar una investigación de los pasajes "vendidos" con esos códigos y se pudo establecer, que se habían emitido al menos 116 tickets de forma fraudulenta, que



correspondían a forma de pago AD, en clase de reserva T, esto es, reservas para canjes de premios lanpass; que esto constituye una forma de pago no autorizada, pues, como ya se dijo, sólo es permitida para emisiones de tickets de infantes viajando en rutas domésticas; que detectado este hecho, se les dio orden de "NO GO" a los pasajes que no habían sido volados, de manera que no podían ser utilizados por los pasajeros, quienes fueron contactados luego por la Brigada del Cibercrimen; que dichas personas declararon, "en general", que los pasajes habían sido vendidos por Nathaly Castillo, quien decía tener descuento en la compra de pasajes aéreos por trabajar en Lan, solicitando por ellos diversas sumas de dinero que pedía que le depositaran directamente a cuentas bancarias de su titularidad; que de los 116 pasajes, un 64% de ellos se encontraban utilizados, lo que representa un fraude consumado para Lan ascendente a la suma de \$52.577.297; que esto está siendo investigado por la Fiscalía Centro Norte y además se presentó una querrela criminal ante el 7° Juzgado de Garantía de Santiago; que la señora Castillo nunca ha sido funcionaria de Lan, sino de Más Cerca S.A.; que las ventas eran realizadas a través de los códigos de otras trabajadoras o de ex trabajadoras de esta empresa; que efectivamente, los pasajes figuraban en los sistemas de Lan, pues la señora Castillo ideó la forma de ingresar fraudulentamente a ellos y generar tales ventas, a pesar de que Lan no recibió ninguna suma de dinero por ellas; que por lo tanto, no existe negligencia de parte de Lan, quien fue afectada por estos hechos, tanto o más que los actores; que cualquier persona que conoce como opera un sistema de ventas a través de un call center, sabe que es necesario llamar a un número determinado, que generalmente es un número 600 u 800 y que luego de eso, se asigna la llamada a una de las ejecutivas que esté disponible en el call center; que no existe la posibilidad de contactarse con una ejecutiva determinada; que los sistemas usuales de ventas de pasajes aéreos son: directamente en las oficinas de Lan, a través de su sitio web, a través de una agencia de viajes o a través del call center; que no existe la posibilidad de comprar a una ejecutiva de Lan, a menos que se



concurra a una oficina de Lan; que de acuerdo a los registros, los pasajes fueron emitidos sin costo, por lo que Lan nunca recibió el dinero correspondiente a ellos; que no les consta la forma como se habría materializado el pago de los pasajes a Nathaly Castillo, pero conforme a la investigación realizada en el marco de la querrela criminal, en la mayoría de los casos, el pago se efectuó mediante depósito directo a la cuenta de la denunciante, lo que constituye una forma irregular de pago, toda vez que normalmente los pagos son efectuados mediante tarjeta de crédito o cheques entregados directamente a Lan en sus oficinas, pero nunca mediante un depósito en la cuenta personal de la ejecutiva que realizó la venta; que lo anterior podría determinar, más que una actitud negligente de Lan, una de los mismo actores. Señala, por otra parte, que Lan nunca prestó su consentimiento para celebrar un contrato de transporte aéreo con los denunciantes, ni recibió el dinero de los pasajes, por lo que en la especie no existe un contrato entre las partes; que en efecto, tanto los actores, como Lan, han sido objeto de una estafa, que implicó acceder fraudulentamente a los sistemas de Lan (delito informático) para efectuar ventas de pasajes aéreos, por lo que no resulta admisible pretender hacer recaer la responsabilidad de los hechos en Lan, quien resultó mucho más afectada que los propios actores. Agrega, que no existe infracción a los artículo 3 y 12 de la Ley N°19.496, por no existir acto jurídico alguno de consumo, de modo que no pueden nacer obligaciones en términos de información, ni en relación con el respeto de un contrato en el que nunca se ha consentido; finalmente, que no existe una infracción al artículo 23 de la citada ley, ni un actuar negligente de Lan, pues es en la materialización de la venta o prestación de servicios donde se comete la infracción legal y no existe un acto jurídico de consumo.

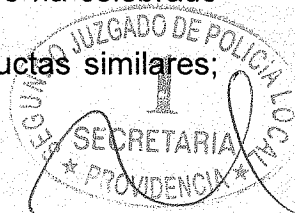
4.- Que la parte denunciante acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas cuarenta y tres a noventa y dos y la denunciada, los agregados de fojas ciento uno a ciento veintiuno.



5.- Que María Fernanda Marchant Lagos absolvió a fojas ciento cincuenta y cuatro y siguientes, las posiciones acompañadas en pliego por la parte contraria, señalando, que contactó a la ejecutiva Nathaly Castillo vía correo electrónico y gestionó la compra de pasajes con ella, al igual que en ocasiones anteriores, en las que había tenido excelentes resultados y ningún inconveniente; que fue su madre, la que tuvo contacto con ella por primera vez, en octubre del año 2012 y luego en noviembre de ese mismo año y ella, para unos pasajes a Ecuador; que en todas las ocasiones, Nathaly enviaba los pasajes, informando el itinerario de vuelo y una vez que los recibían, realizaban el pago de la misma manera, mediante una transferencia electrónica a la cuenta corriente que ella les indicó, pero no tiene claro quien es el titular de la cuenta; por último, que no recuerda la existencia de algún tipo de comprobante.

6.- Que Gonzalo Alejandro Lira Fuenzalida absolvió posiciones a fojas ciento cincuenta y ocho y siguiente, indicando, que fue su suegra la que contactó a Nathaly Castillo, porque esta última fue a comprar un auto a Coseche, donde aquélla trabajaba y en esa oportunidad demostró que era trabajadora de Lan y le ofreció pasajes a su suegra en condiciones más favorables, por lo que compró luego unos pasajes a Brasil y su señora, María Fernanda, a Ecuador; que como todos estos viajes se llevaron a cabo sin ningún problema, María Fernanda contactó después a Nathaly para que le gestionara la compra de los pasajes a Europa; finalmente, que estos fueron debidamente entregados a Fernanda y una vez que fueron recibidos los tickets de vuelo, se llevó a cabo el pago, pero como él no lo hizo, desconoce por qué medio se efectuó.

7.- Que a fojas ciento noventa y ocho y siguiente, Joaquín Andrés Arias Acuña absolvió posiciones en representación de Latam Airlines Group S.A., señalando, que es efectivo que Lan externaliza parte de la venta de sus pasajes a terceras compañías; que el billete de pasaje da cuenta de la celebración y de las condiciones del contrato de transporte aéreo, cuando el contrato se ha celebrado entre Lan y el pasajero, pero no en caso de fraude u otras conductas similares;



que la tarjeta de embarque es otro de los documentos que componen el contrato; que la venta de pasajes de Lan se realiza a través de canales directos: oficinas de venta de Lan, lan.com y call center o a través de canales indirectos: agencias de viajes, pero siempre se realizan efectuando un pago a la compañía, nunca a una persona en particular; que Lan no elabora sistemas computacionales para la venta de pasajes aéreos, ni para la emisión del "billete de pasaje" o del check in, porque no es una empresa de software; que el "check in" es el procedimiento por el cual se asigna un asiento a una persona en un vuelo determinado; que no se ha celebrado un contrato de transporte aéreo entre María Fernanda Marchant Lagos y Lan, así como tampoco, entre este último y Gonzalo Lira Fuenzalida; que ignora si en el pasado se celebró alguno, pero no con respecto a los hechos objeto de este juicio; que como no había contrato, no había nada que cumplir o no cumplir; que dado que no hay incumplimiento, entiende que no hay perjuicios de ningún tipo para ninguno de los dos denunciados.

8.- Que a fojas ciento setenta y seis y siguiente, rola la respuesta del Ministerio Público de Chile al oficio de este Tribunal, de 5 de mayo de 2014, que señala, entre otras cosas, que las investigaciones RUC N°1300364157-5 y RUC N°1300365840-0, se encuentran vigentes, sin formalización, en las Fiscalías locales de Ñuñoa y Santiago Centro, respectivamente, habiéndose fijado en la segunda de ellas, audiencia de formalización para el día 14 de julio de 2014; que en ambas se investigan los hechos relacionados con la venta fraudulenta de pasajes aéreos y en la segunda aparecería involucrada, según la denuncia, la empresa Más Cerca S.A.. Expone en último lugar, que se registran un total de 93 investigaciones en que figura como víctima Latam Airlines Group S.A., sin embargo, no es posible determinar si en cada una de ellas se imputa alguna responsabilidad a trabajadores o ex trabajadores de la empresa aludida.

9.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:



a) Que es un hecho no controvertido, que los denunciantes llegaron al aeropuerto Arturo Merino Benítez el día 3 de mayo de 2013, con el fin de viajar a Sao Paulo, donde harían escala para continuar a Londres, y que no pudieron hacerlo, pues personal de Lan les indicó, que al parecer se había producido una estafa y que se les había dado a sus pasajes la orden de “no go”.

b) Que es un hecho de la causa también, que María Fernanda Marchant Lagos y Gonzalo Lira Fuenzalida debieron comprar nuevos pasajes para poder viajar a Europa.

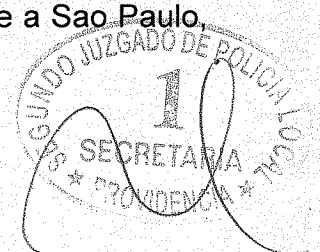
c) Que aquéllos alegan negligencia y negación injustificada del servicio ofrecido por Lan, ya que todo se encontraba en orden, según daba cuenta la página web y el call center de Lan y que cuando hicieron el “check in”, incluso se les asignaron los asientos en los vuelos de Santiago a Sao Paulo y Sao Paulo - Londres

d) Que la empresa denunciada se defiende, aludiendo principalmente, a que no existe negligencia por parte de Lan, atendida la forma en que se compraron los pasajes, pues no existe la alternativa de adquirirlos a través de una “ejecutiva” de Lan, como se indicó en la denuncia, a menos que se concurra a una de sus oficinas.

e) Agrega, que si bien los pasajes efectivamente figuraban en los sistemas de Lan, la empresa nunca recibió el dinero correspondiente a dichos pasajes, por tratarse de una estafa consumada.

f) Señala asimismo, que Lan nunca prestó su consentimiento para celebrar un contrato de transporte aéreo con los actores, por lo que no existe en la especie un acto jurídico entre las partes, ni una relación de consumo, en virtud de la cual, Lan haya podido adquirir obligaciones para con ellos.

g) Que consta en autos con los documentos agregados de fojas cuarenta y tres a cincuenta y cuatro, que se emitieron los tickets electrónicos y las tarjetas de embarque de ambos pasajeros, tanto del vuelo de Santiago de Chile a Sao Paulo, como del que salía desde esta ciudad a Londres.



h) Que el nombre del segundo documento esbozado deja en claro lo que con él se pretende: dar el pase para el abordaje, en otras palabras, la compañía de transporte de pasajeros permitió, con su emisión, el acceso al vehículo transportador, a través de la presentación del mismo.

i) Tanto es así, que la tarjeta de embarque contenía las indicaciones precisas del viaje, como son, el número de vuelo, el nombre y apellido de los pasajeros, el asiento designado, la puerta donde debían dirigirse y la hora de embarque.

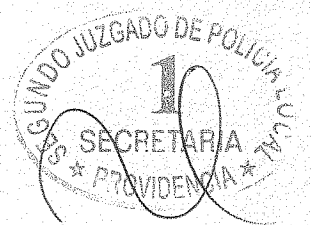
j) Que aún cuando la persona que hizo entrega de los pasajes a los denunciantes, Nathaly Castillo, fue despedida de la empresa que prestaba servicios a Lan, por "ingresar o registrar información falsa al sistema", no existe constancia en el proceso, de la consumación de una venta fraudulenta de pasajes, según se desprende del oficio que rola a fojas ciento setenta y seis.

k) Que Lan señaló que Nathaly ya no era trabajadora de Mas Cerca S.A., ni estaba, por lo tanto, autorizada para vender pasajes de Lan, cuando María Fernanda Marchant se contactó con ella.

l) Que no obstante aquello, la señora Castillo Becerra hizo uso del sistema y logró acceder a aquél, reservando los tickets entregados a los denunciantes, lo que lleva necesariamente a concluir, que los sistemas de seguridad y/o protocolos empleados por Lan en la venta de pasajes, tales como códigos o claves, entre otros, fueron insuficientes.

m) Que no es necesario analizar los métodos utilizados por ella o los datos ingresados para obtener los pasajes, como lo sería por ejemplo, la forma de pago y clase de reserva, toda vez que lo que interesa, es que los boletos fueron emitidos y el sistema los reconoció siempre como válidos.

n) Que la situación descrita es la que justifica y ampara el proceder de los denunciantes, quienes creyeron todo el tiempo, con justo motivo, que el servicio había sido prestado de manera correcta, pues Lan no rindió prueba alguna



tendiente a acreditar que la Brigada del Cibercrimen los haya contactado para avisarles de lo ocurrido.

o) Que como resultado del análisis anterior, el Tribunal concluye, que LATAM AIRLINES GROUP S.A., infringió lo dispuesto por el artículo 13 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al impedir que María Fernanda Marchant y Gonzalo Lira utilizaran los pasajes de su línea aérea, puesto que, su actuar negligente, les causó un menoscabo, debido a deficiencias en la seguridad del servicio de venta.

p) Que la defensa esgrimida por Lan en relación con la forma en la que los actores pagaron sus pasajes, no es motivo suficiente para eximirla de responsabilidad, toda vez que ambos actores declararon que el pago, en este caso, mediante transferencia, se realizó después de haber recibido los pasajes, cuestión que, en opinión del Tribunal, hace suponer la correcta realización del proceso de compra, independientemente de la cuenta en la que se haya depositado.

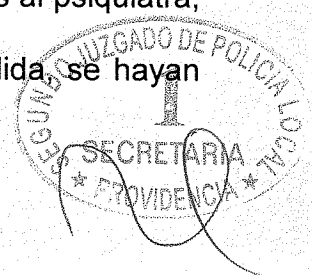
EN LO CIVIL:

10.- Que en cuanto la conducta infraccional atribuida en el considerando precedente a Latam Airlines Group S.A., produjo daños en bienes de terceros, configuró un cuasidelito civil, cuya indemnización se regula por los artículos 2314 y siguientes del Código Civil.

11.- Que los demandantes no acreditaron que la promoción que incluía los pasajes que los llevarían a Roma, desde Londres, hubiesen estado pagados, así como tampoco, que no se haya podido solicitar el reembolso de los mismos.

12.- Que no corresponde otorgar como indemnización, el valor del Hotel Edera de Roma, pues se colige del documento de fojas cincuenta y ocho y de las fechas de los nuevos vuelos, que los demandantes alojaron en este lugar, es decir, que su estadía en Roma fue precisamente en dicho hotel.

13.- Que no se encuentra probado en autos, que las consultas al psiquiatra, tanto de María Fernanda Marchant, como de Gonzalo Lira Fuenzalida, se hayan



debido a los hechos que originaron la presente causa, por lo que el Tribunal tampoco concederá una indemnización en este sentido.

14.- Que tampoco se podrá otorgar una indemnización por concepto de lucro cesante, por no encontrarse probado que efectivamente se hayan utilizado las millas lanpass que indican. A mayor abundamiento, no se acompañó la tabla de conversión a pesos que justifique el monto solicitado a este respecto.

15.- Que el daño emergente se puede definir como la disminución real del patrimonio de la persona por efecto del hecho que lo provoca. Que así, no resulta posible conferir las sumas reclamadas por los "Pasajes Lan" y por los "Pasajes Air France", toda vez que los actores efectivamente viajaron a Europa, de manera que la merma de su patrimonio producida por el vuelo llevado a cabo a través de la línea aérea Air France, no es tal, sino sólo, aquélla parte del monto que excedía el valor de los primeros pasajes, que se puede desprender del documento de fojas cuarenta y tres. En efecto, para poder establecer el daño directo causado, se deberán restar ambas cantidades.

16.- Que el documento que rola a fojas cincuenta y cinco, que pretendía probar lo demandado por concepto del Hotel Bled de Roma, cuya reserva habría sido perdida, no será tomado en cuenta por estar en un idioma distinto al español.

17.- Que en lo que dice relación con el daño moral, cabe señalar, que éste se puede definir como todo detrimento o menoscabo que afecta la integridad psíquica del individuo, pudiendo encontrarse dentro de este contexto, tanto las molestias personales, como la inversión de tiempo en la solución de un problema. Que por lo tanto, resultan válidas las alegaciones de los demandantes Marchant Lagos y Lira Fuenzalida, en cuanto a que como consecuencia del hecho investigado en autos, experimentaron "perturbaciones", definidas como intranquilidades o un estado de angustia y desesperación, además de una real y efectiva pérdida de tiempo, al tener que posponer su viaje, por lo que en opinión del sentenciador, corresponde otorgar una indemnización en este aspecto, la que será regulada prudencialmente, en conformidad con las reglas de la sana crítica.



Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que se condena a LATAM AIRLINES GROUP S.A., a pagar una multa de 20 UTM (VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES), por infringir lo dispuesto por el artículo 13 y 23 de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, por deficiencias en la seguridad del servicio de venta, que impidió que María Fernanda Marchant y Gonzalo Lira, hicieran uso de los pasajes adquiridos.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas uno, sólo en cuanto se condena a LATAM AIRLINES GROUP S.A. a pagar a MARÍA FERNANDA MARCHANT LAGOS y GONZALO ALEJANDRO LIRA FUENZALIDA, la suma de \$1.682.358 (un millón seiscientos ochenta y dos mil trescientos cincuenta y ocho pesos), por concepto de daño emergente y \$500.000 (quinientos mil pesos) a cada uno de ellos, por el daño moral que sufrieran como consecuencia de la conducta infraccional de la demandada, con costas.

C.- Que las cantidades indicadas en la letra precedente deberán pagarse reajustadas en la proporción que haya variado el Índice de Precios al Consumidor, entre el 1º de abril de 2013 y el mes anterior a la fecha de su pago efectivo, sin intereses.

Anótese y Notifíquese.

Rol 35.126-F

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA TITULAR, DOÑA ADRIANA IHLE KOERNER.



C.A. de Santiago

Santiago, diecisiete de junio de dos mil quince.

A fojas 254 y 265: A todo, téngase presente.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de su fundamento Séptimo que se elimina.

Y teniendo en su lugar y, además presente:

1° Que la indemnización por daño moral que se ha impetrado no puede ser acogida por no haberse acreditado de ningún modo el detrimento psíquico o moral de los demandantes, requisito ineludible para dar curso a dicha pretensión.

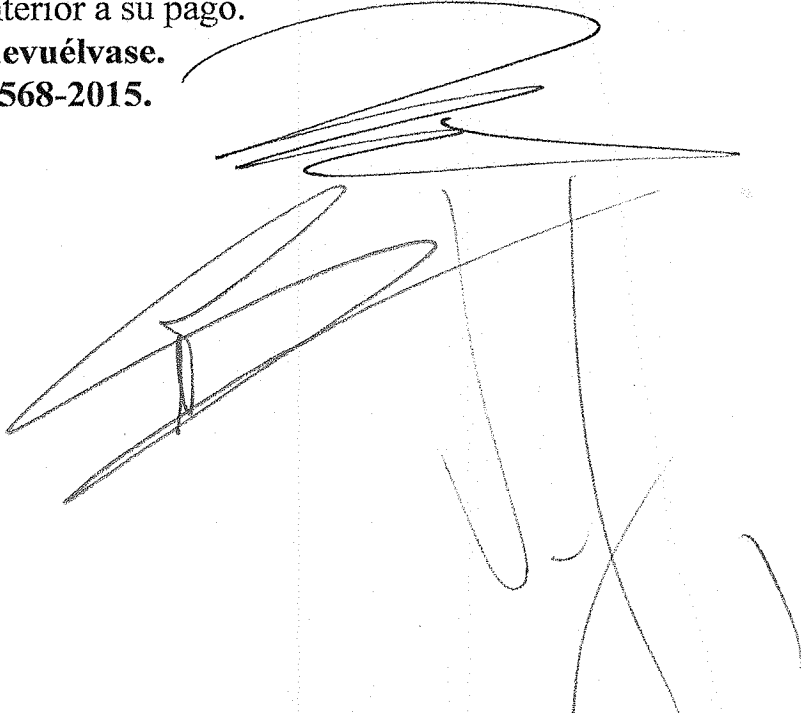
Que las alegaciones de la parte demandada contenidas en la apelación, no desvirtúan ni alteran lo decidido en el fallo que se revisa.

2° Que, en lo concerniente a la adhesión a la apelación deducida por los actores se dará curso a la imposición de intereses en la forma que se dirá en lo resolutivo.

Atendido lo dispuesto en los artículos 186 del Código de Procedimiento Civil y artículo 32 de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de once de marzo de dos mil quince, escrita fojas 217 y siguientes, en la parte que concede la indemnización por daño moral y en su lugar se declara, que se rechaza tal pretensión. Asimismo, **se revoca** dicho fallo en la parte de los intereses, declarándose que dicha carga si aplica este caso, calculándose desde la presente fecha hasta el mes anterior a su pago.

Regístrese y devuélvase.

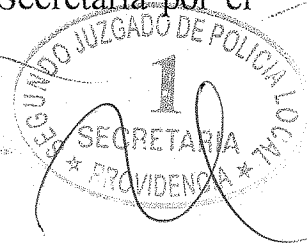
Rol Corte N° 568-2015.



Pronunciada por la **Quinta Sala** de esta Iltna. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministra señora María Rosa Kittsteiner Gentile y el Abogado integrante señor Osvaldo García Rojas.

Autorizada por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, diecisiete de junio de dos mil quince, notifiqué en Secretaría por el estado diario la resolución precedente.



PROVIDENCIA a veintisiete de julio de dos mil quince.

Cumplase.

Ref N° 35.126-F

[Handwritten signature]

cc Soler
Stevenson

28 JUL 2015

