

F. 12/11
Certo
010.

Vitacura, cinco de agosto de dos mil quince.-

Causa rol: 511645-8

VISTOS:

Que a fs. 28 Gonzalo Claudio Doña Iglesias, ingeniero comercial, domiciliado en Nevada N°7166, Vitacura, interpuso querrela infraccional por infracción a la Ley N°19496 sobre protección de los derechos de los consumidores (LPC), en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A, representada por su gerente general o representante legal, don Enrique Cueto Plaza, domiciliados en Av. Américo Vespucio N°901, Renca, y dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios, en contra del mismo, a fin de que sea condenada pagar la suma de \$1.000.000 por daño material; y daño moral, más reajustes, intereses y las costas de la causa. Funda su presentación en el hecho que el día 28 de marzo de 2014 adquirió un pasaje aéreo a través de un premio LANPASS, para viajar a la ciudad de Sao Paulo junto a su esposa. Que el día 4 de abril, y por error compró un pasaje normal al mismo destino y en las mismas fechas. Alega que el día 8 de abril, recibió un correo de LAN advirtiéndole respecto a la duplicidad de pasajes. Agrega que fue informado en la sucursal LAN Alto Las Condes, sobre el hecho que la política de la compañía era devolver el pago asociado al pasaje duplicado, entendiendo por tal, al adquirido con fecha posterior. Por lo expuesto, señala que solicitó la devolución del pasaje pagado, por un monto de \$610.266, manteniendo el pasaje adquirido vía canje de kilómetros. Indica que en esa ocasión fue informado y le indicaron que el proceso de devolución podría tomar varias semanas, y el monto sería devuelto a la tarjeta de crédito con la cual pagó el pasaje. Alega que por razones familiares no pudo finalmente viajar a Brasil, por lo que, antes del vuelo, solicitó también la devolución del pasaje premio, debiendo pagar una multa de \$134.160 para que le devolvieran los kilómetros LANPASS que había canjeados. Señala que durante junio recibió la devolución de las tasas de embarque del pasaje Premio y la devolución de los kms Lanpass, sin embargo, no hubo devolución del monto asociado al pasaje duplicado. Indica que reclamó al Call Center de LAN, quienes le señalaron que tomaba tiempo la devolución. Expone que a principio de agosto volvió a llamar a LAN e ingresó un reclamo, conversando con una ejecutiva quien quedó de revisar la situación y responder su reclamo. Que el día 2 de agosto, LAN respondió informando que la devolución se había ingresado al sistema, pero que como se devolvió el pasaje premio, la devolución de dinero se había bloqueado. Alega que primeramente le devolvieron el monto completo del pasaje de \$610.266 y posteriormente efectuaron un cargo por \$574.348, devolviéndole sólo \$35.928.

**CERTIFICADO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL**

F102/
Certo
d01.

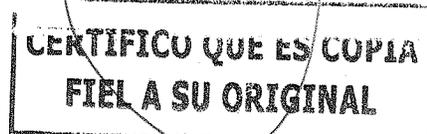
correspondiente a las tasas de embarque. Destaca que existió pasajes duplicados y que LAN aceptó la devolución del monto asociado al pasaje comprado, pero que posteriormente se han negado, por cuanto que alegan que al devolver el pasaje premio ya no cabría la devolución del dinero asociado al pasaje pagado. Finalmente alega que LAN está mezclando dos eventos completamente separados, incumpliendo el compromiso previo de devolución completa del monto pagado por efectos de duplicidad. Esta demanda civil se encuentra notificada según consta a fs.35.-

Que a fs. 86 rola acta de audiencia de contestación y prueba, rindiéndose la que consta en autos. Oportunidad procesal en la cual la demandada contestó por escrito a fs.41 la querrela infraccional y la demanda civil, formulando descargos precisando el hecho que el actor adquirió a través de canje de kms LANPASS un pasaje a la ciudad de Sao Paulo, para el día 2 de junio de 2014 y regreso el 6 de junio de 2014, el cual no permitía cambios de fecha pero si devolución de pasajes sujeto a multa. Posteriormente adquirió un segundo pasaje para volar a Sao Paulo el mismo día 2 de junio. pero regresando el día 5 de junio. Alega que el segundo pasaje permitía cambios pagando una multa de US\$50 y no permitía devoluciones. Destaca que LAN le advirtió al actor sobre un pasaje presuntamente duplicado, por cuanto, él no se había percatado de la situación. Señala que en un primer momento, asumiendo la buena fe del consumidor y a pesar que la segunda compra no admitía devoluciones, se aceptó a la devolución única del pasaje, por cuanto se trataba de una compra duplicada. Sin embargo, recalca que posteriormente el actor decidió devolver la primera compra, la que correspondía al canje de kms LANPASS, lo cual significó un cambio absoluto en la situación, por cuanto, ya no estaban frente a una compra duplicada. Señala que respecto al pasaje premio, restituyeron los km LANPASS a la cuenta del actor, quien debió pagar una multa; y respecto de la segunda compra y atendido el hecho que no estaban frente a una compra duplicada, se debe ajustar a las condiciones de compra del pasaje, el cual no admitía devoluciones. Finalmente explicó el contrato de transporte aéreo y las condiciones de compra, negó haber infringido la LPC y solicitó el rechazo de la denuncia y demanda.-

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:



F103/
Certo
Mei.

1.- Que la denunciante alegó que el día 28 de marzo de 2014 adquirió un pasaje aéreo a través de un premio LANPASS, con destino a la ciudad de Sao Paulo, Brasil; que luego el día 4 de abril, por error compró un pasaje aéreo al mismo destino y en las mismas fechas; que el día 8 de abril recibió un correo de LAN advirtiéndole respecto a una duplicidad de pasajes y posteriormente fue informado sobre la política de devolución del pago asociado al pasaje duplicado; que por lo expuesto, solicitó la devolución del segundo pasaje, el cual le informaron sería devuelto; que finalmente no viajó a Brasil y por ello, solicitó la devolución del primer pasaje Premio LANPASS que había adquirido; finalmente alega que pagó una multa por la devolución del pasaje Premio LANPASS y le devolvieron sus kilómetros, pero que no le devolvieron el valor del segundo pasaje comprado a Brasil, sino sólo las tasas de embarque.-

2.- Que el denunciante a fin de acreditar los hechos denunciados acompañó en autos prueba documental, consistente en: confirmación de canje de kilómetros LANPASS, que rola a fs.1; confirmación de compra de pasaje, que rola a fs.4 y 6; copias de correos electrónico con LAN, que rolan desde fs.9 a 26, los cuales permiten observar conversaciones en los que le informan sobre una compra duplicada, y la devolución de sus kilómetros LANPASS; y respuesta de reclamo ante el Sernac, que rola a fs.27.-

3.- Que respecto de toda la prueba rendida por la denunciante, ésta permite acreditar que el día 28 de marzo de 2014 canjeó un pasaje aéreo con destino a la ciudad de Sao Paulo, para el día 2 de junio de 2014 y regreso el día 6 de junio de 2014, según consta a fs.3; que el día 4 de abril de 2014 pagó la suma de \$610.266 por un pasaje aéreo a la ciudad de Sao Paulo, con fecha ida 2 de junio de 2014 y regreso 5 de junio de 2014, de acuerdo a fs.6; que LAN le informó sobre una duplicidad en pasajes aéreos; y que la aerolínea le devolvió los kilómetros utilizados en el canje del pasaje aéreo debiendo pagar una multa, pero no le devolvieron el valor de lo pagado por el segundo pasaje aéreo, por cuanto LAN alegó que el sistema se bloqueó por haber devuelto el ticket canjeado, de conformidad al correo electrónico que rola a fs.11.-

4.- Que la denunciada señaló que el denunciante canjeó kilómetros LANPASS y adquirió un pasaje aéreo a la ciudad de Sao Paulo para el día 2 de junio de 2014 y regreso 6 de junio de 2014, el que no permitía cambio de fechas pero sí devoluciones; que posteriormente una semana después el denunciante adquirió un segundo pasaje para Sao Paulo para el día 2 de junio y regreso el 5 de junio, el cual no permitía devoluciones; que alega que a pesar del hecho que el segundo pasaje no admitía devoluciones, aceptaron en primera instancia la devolución del mismo por tratarse de

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

Floy
cerca
cuadrado.

una compra duplicada, por lo que, iniciaron el proceso de devolución: que posteriormente cuando el actor decidió devolver la primera compra efectuada mediante canje de kilómetros, hubo un cambio absoluto en la situación ya que no estaban frente a una compra duplicada, y por tanto, la devolución del segundo pasaje tomó carácter de “voluntario” y debió ajustarse a las condiciones generales, y conforme a ellas ese pasaje no admitía devoluciones.-

5.- Que la denunciada a fin de acreditar los hechos en que funda su defensa, acompañó en autos prueba documental consistente en: copia simple de Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje, que rola desde fs.55 a 60; copia de información de pasajes, que rolan desde fs.61 a 67; copia de documento en el cual se puede apreciar la solicitud de devolución de pasaje canjeado con kilómetros, que rola a fs.68; copia de documento en el cual se puede apreciar la solicitud de devolución voluntaria de pasaje aéreo, que rola a fs.70; copia de carta respuesta al denunciante, que rola a fs.72; copia carta de respuesta a SERNAC, que rola a fs.73; copia simple de página web, que rola desde fs.75 a 85.-

6.- Que la prueba rendida por la denunciada permite acreditar conforme al documento que rola a fs.64, que el denunciante pagó la suma de \$610.266 por un pasaje aéreo para Sao Paulo para el día 2 de junio de 2014 y regreso día 5 de junio, el cual tenía número de ticket: 045-2116655924, y que no admitía devoluciones.-

7.- Que en este sentido se encuentra acreditado en autos el hecho que el denunciante primeramente canjeó un pasaje aéreo LANPASS, con destino a la ciudad de Sao Paulo, para el día 2 de junio de 2014; y posteriormente compró un pasaje aéreo para la misma fecha y ciudad.-

8.- Que cabe tener presente el hecho que el pasaje aéreo comprado por el denunciante, que rola a fs.64, establece claramente la circunstancia que no permite devoluciones. Sin embargo, la denunciada se encuentra confesa conforme a su contestación de fs.41, que a pesar de dicha prohibición aceptó la devolución del pasaje por existir una duplicidad, señalando textualmente a fs.44 que *“conforme las condiciones del pasaje, esta segunda compra NO admitía devoluciones, y si se aceptó en una primera instancia a su devolución fue única y exclusivamente por cuanto se trataba de una compra duplicada, y por que mi representada asumió la buena fe del actor en su actuar. En este entendido LAN comenzó el proceso de devolución de una supuesta compra duplicada”*.-

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

Fps/
Certo
Certo

9.- Que este sentenciador estima que la denunciada cuando aceptó devolver el pasaje aéreo a pesar de que originalmente no admitía devoluciones, se obligó con el consumidor a efectuar dicha acción y por tanto debe respetar estos nuevos términos y condiciones ofrecidos.-

10.- Que en este sentido, no resulta lógico entender que la denunciada no hubiese cumplido con lo obligado, aludiendo a que otra devolución posterior solicitada por el consumidor significara un cambio absoluto en la situación; ya que no se acreditó en autos que dicha circunstancia hubiese sido previamente advertida al consumidor.-

11.- Que habiendo examinado todos los antecedentes que constan en autos, en conformidad a las reglas de la sana crítica, el sentenciador se ha formado convicción respecto de que LATAM AIRLINES GROUP S.A, representada para estos efectos por don Cristian Toro Cañas, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Américo Vespucio N°901, Renca, es responsable de los hechos denunciados, por no haber cumplido con las condiciones ofrecidas, infringiendo de este modo lo dispuesto en el artículo 3 y 12 de la Ley 19496.-

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:

12.- Que en mérito de lo concluido en la parte infraccional de esta sentencia, procederá acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios de fs.28 y siguientes, regulando prudencialmente el monto de la indemnización.-

13.- Que la demandante pretende por daño material la suma de \$1.000.000, correspondiente al costo de un pasaje aéreo ida y vuelta a Sao Paulo por \$574.348, más el tiempo dedicado a reclamar; y por daño moral no solicita una suma determinada.-

14.- Que en relación al considerando anterior, aun cuando este sentenciador tenga presente que el demandante comparece sin abogado, dicho hecho no implica que deba intuir las peticiones concretas que somete a conocimiento de este Tribunal; ya que como mínima norma de un debido proceso, éstos deben ser solicitados expresamente.-

15.- Que la actora con el fin de acreditar el daño material acompañó en autos copia de estado de información de su pasaje, que rola a fs.6, el cual permite apreciar un pasaje aéreo con destino a la ciudad de Sao Paulo por la suma de \$610.266.-

16.- Que en mérito de lo anterior y habiendo examinado todos los antecedentes que obran en el proceso, de acuerdo a las reglas de la sana crítica, el Tribunal regula

CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL

F 106/
Certo
Jeri

prudencialmente el monto de la indemnización por daño material en \$574.348, cantidad que corresponde al costo del pasaje aéreo menos la tasa de embarque, la cual según el actor fue devuelta; monto que deberá pagarse debidamente reajustado de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de febrero de 2015, mes en que se notificó la demanda y el mes anterior a aquel en que se pague entera y efectivamente, sin intereses y más las costas de la causa. Rechazándose el daño moral por no haberse acreditado.-

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en la ley N°18.287 y N°19.496, Se Declara:

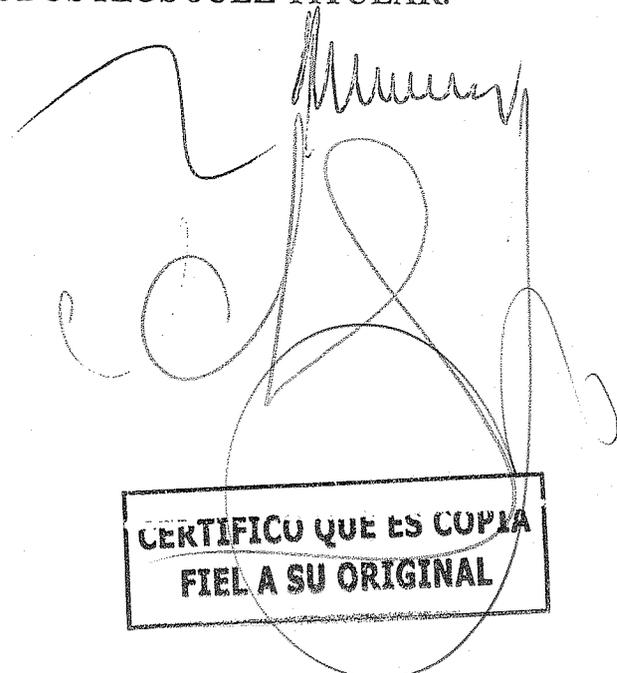
A.- Que se acoge la denuncia de fs.28 y se condena a LATAM AIRLINES GROUP S.A, representada para estos efectos por don Cristian Toro Cañas, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Américo Vespucio N°901, Renca, a pagar una multa ascendente a la suma de \$200.000 a beneficio fiscal, por infringir el art.12 y 3 de la ley N°19.496.-

B.- Que se acoge la demanda civil de fs.28, y se condena a LATAM AIRLINES GROUP S.A, representada para estos efectos por don Cristian Toro Cañas, se ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Av. Américo Vespucio N°901, Renca, a pagar a Gonzalo Claudio Doña Iglesias, ingeniero comercial, domiciliado en Nevada N°7166, Vitacura, la suma de \$574.348 por daño material, reajustada en la forma señalada en el último considerando precedente, sin intereses, más costas de la causa.-

C.- Que se rechaza el daño moral por no encontrarse debidamente acreditado.-

NOTIFIQUESE A LAS PARTES PERSONALMENTE O POR CEDULA.-

DECRETADA POR DON SERGIO VILLALOBOS RIOS JUEZ TITULAR.-



CERTIFICO QUE ES COPIA
FIEL A SU ORIGINAL