

Providencia, a cinco de mayo de dos mil quince.



VISTOS:

La denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 19 y siguientes, y declaración de fojas 29, formuladas por **MARJORIE PILAR LAURIANI MOLINA**, secretaria, domiciliada en avenida Holanda 100, departamento 1003, Providencia, en contra de **LAN CHILE**, representada por Enrique Cueto Plaza, con domicilio en avenida Américo Vespucio 901, Renca, por infracción a los artículos 3°, 12, 16 letra a), 22 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia exponiendo que fue víctima de una estafa ejecutada por un conjunto de dependientes de la empresa denunciada, desde sus propias instalaciones, usando los soportes técnicos y redes de la empresa, de forma tal que era insalvable el error, no pudiendo darse cuenta que existía una banda de estafadores que operaba en las oficinas de LAN. Expone que a mediados de Enero de 2013 fue contactada por Bárbara Betzabeth Mancilla Alucema, Rut 13.255.573-7, funcionaria del call center de la denunciada, ubicado en Estado 10, ésta le señala que estaban vendiendo tours promocionales especiales, que estas ofertas las envían a un grupo reducido de clientes Lan, con precios muy convenientes, dado que estaban en proceso de ayuda solidaria a una supuesta funcionaria gravemente enferma, por ello se consiguieron esos tours para venderlos directamente a su cartera de clientes y generar recursos para esta obra. Recibió las ofertas disponibles a través de correos electrónicos que utilizan las agencias de viaje, al estudiar las ofertas decide viajar a Tahiti junto a su familia, paga la cantidad de \$2.120.000.- mediante una transferencia bancaria a la cuenta personal de Bárbara Mancilla, luego se reúnen con ella en el Liguria de Thayer Ojeda para ultimar los detalles del viaje, ella le entrega los voucher de viaje y también le ofrece otros destinos para viajar, compra otros paquetes turísticos, los paga con una transferencia bancaria a la cuenta del pololo de Bárbara y se juntan en la Plaza Ñuñoa, lugar donde le hace entrega de esos voucher. Comienza a sospechar que algo extraño sucedía cuando Bárbara Mancilla le responde cada vez menos el celular, mantiene un conducta evasiva; específicamente, el 27 de mayo de 2013 se da cuenta del engaño, escribe el hotel Radisson de Tahiti y le

informan que había una tarjeta de crédito como reserva, al consultarle a Bárbara Mancilla señala que el voucher de estadía se cargaría a la tarjeta corporativa de Lan como ocurre siempre en los tours "all inclusive". Existen otros dependientes de Lan que apoyan la operación de Bárbara Mancilla, Gabriela Mora y Rodrigo Rojas, quienes también trabajan en el citado call center. La estafa realizada desde las oficinas de Lan se tradujo en los siguientes montos: \$2.120.000.- por concepto de 4 ticket aéreo y estadía en Tahiti; \$2.220.000.- para 6 personas con ticket aéreo y estadía en Cuba; y \$1.720.000.- para 4 personas con ticket aéreo y estadía en Bali, monto total de la estafa \$6.060.000.-. Finalmente, señala que su marido ubicó a Bárbara Mancilla en un apart-hotel, la amenazó con entablar una demanda si no devolvía el dinero, ella le dijo que se quedara tranquilo, pues viajaría igual, que había un red en Lan que aseguraba las operaciones, que ya le había vendido pasajes al hermano de Marjorie y que no había tenido ningún problema, que ella misma estaba en ese hotel pagado con la tarjeta corporativa de Lan. Invoca las disposiciones legales que estima infringidas y solicita que se condene a la denunciada al máximo de las multas contempladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la misma presentación de fojas 19 y siguientes, por **MARJORIE PILAR LAURIANI MOLINA** en contra de **LAN CHILE**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por expresamente reproducidos, solicita que se condene a la demandada a pagar como daño emergente la cantidad de \$6.060.000.-, monto correspondiente a lo defraudado, y como daño moral, por los enormes trastornos emocionales provocados tanto a ella como a su familia, la depresión, la maldad y engaño sufridos, que la llevó a gastar sus ahorros con el objeto de no perder esta promoción tan tentadora, pide la suma de \$100.000.000.-, todo ello, más reajustes, intereses y costas.

A fojas 37, Marjorie Lauriani Molina confiere patrocinio y poder al abogado Winfried Hempel Malessa.

A fojas 58, Carlos Stevenson Valdés por **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, ambos domiciliados para estos efectos en Rosario Norte 615,

oficina 2102, presta declaración indagatoria por escrito, señala que su representada contrató como ejecutiva call center a doña Bárbara Betzabeth Mancilla Alucema, Rut 13.255.573-7, quien prestó servicios entre el 4 de febrero de 2008 y el 19 de julio de 2011, siendo desvinculada por la causal estipulada en el artículo 160 del Código del Trabajo. Que la empresa recibió una serie de reclamos de terceros que señalaban haber sido engañados por la Sra. Mancilla, quien se presentaba como vinculada a la compañía, ofreciendo servicios propios de agencia de viajes, pasajes a precios menores que el mercado, atendido lo anterior, terceros, víctimas de su engaño, le transferían dinero por concepto de pago del supuesto pasaje o paquete turístico a su cuenta bancaria personal o a la de su pareja, sin jamás haber recibido confirmación de sus reservas, y sin efectuar el supuesto viaje vendido, debido que los comprobantes de confirmación de reserva eran falsos. Para realizar este engaño, la Sra. Mancilla se valía de la red social Facebook, para ofrecer los pasajes, debiendo los interesados contactarla a su celular a fin de llevar a cabo la transacción. Por todo lo anterior, la empresa interpuso una querrela en su contra ante el 7° Juzgado de Garantía de Santiago RUC 1110025179-7.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 115 y siguientes.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** contesta las acciones en su presentación de fojas 64 a 77. Alega la prescripción de las acciones dado que los hechos necesariamente debieron haberse concretado antes del 19 de julio de 2011, última fecha en que la Sra. Mancilla fue dependiente de Lan, ya que con posterioridad a esa fecha la Sra. Mancilla no era dependiente de Lan y por lo tanto los hechos no se habrían podido producir desde las dependencias de Lan, utilizando su infraestructura, de lo contrario, estaríamos frente a una defraudación completamente ajena a la empresa y de su poder de control o supervisión frente a sus trabajadores. Si se considera que la Sra. Mancilla no era dependiente de Lan a la fecha de la supuesta estafa, se trata simplemente de haber sido utilizado el nombre de la empresa y aparentar ser trabajadora de Lan, pero Lan resulta ser un tercero extraño, sin responsabilidad, conocimiento o posibilidad de impedir los hechos, razón por la cual no resulta

posible imputar tal responsabilidad. Por otra parte, los precios dados para los paquetes turísticos resultan irrisorios, incluso se habla de un viaje a Bali, Indonesia, Lan no posee operaciones a dicho destino. Finalmente alega que la denunciante solo cita las normas legales que estima infringidas, mas no contiene explicación alguna relativa a la forma en que habrían sido infringidas.

La prueba documental rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 121.

La absolución de posiciones de fojas 126.

El oficio de la Dirección del Trabajo de fojas 134.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

- 1.- Que, como se ha visto, Marjorie Lauriani alega que en el año 2013 fue víctima de una estafa ejecutada por dependientes de Lan Chile, quienes operaban desde las oficinas de Lan, utilizando sus instalaciones, soportes técnicos y redes. Expone que fue contactada por Bárbara Mancilla Alucema, funcionaria del call center de la denunciada, quien le vendió los paquetes turísticos.
- 2.- Que Latam Airlines Group S.A., señala que Bárbara Mancilla Alucema fue funcionaria de Lan entre el 4 de febrero de 2008 hasta el 19 de julio de 2011, fecha en que fue desvinculada de la empresa; posteriormente, se interpuso una querrela criminal en su contra.
- 3.- Que para acreditar lo anterior, se ofició a la Dirección del Trabajo, entidad que informó que respecto a la Sra. Bárbara Mancilla Alucema, Rut 13.255.573-7, figura un comprobante de carta de aviso para terminación del contrato de trabajo, 1301/2011/83102, de fecha 19 de julio de 2011, de la empresa Lan Chile S.A. (fojas 134). También se acompañó copia de la querrela interpuesta por la denunciada en contra de Bárbara Mancilla Alucema, ante el 7° Juzgado de Garantía de Santiago, con timbre de ingreso 18 de agosto de 2011. (fojas 105)
- 4.- Que, para acreditar los hechos denunciados Marjorie Lauriani Molina acompañó correos electrónicos de ella con el Hotel Radisson Tahiti; impresión del itinerario y código de reservación del vuelo a Tahiti; itinerario y código de

reserva del vuelo a Cuba; y reservaciones de alojamiento en Tahiti. (fojas uno a 18)

5.- Que no siendo suficientes, en opinión de este Tribunal, la prueba ofrecida, pues en cuanto al hecho mismo imputado a la parte denunciada se sustenta solamente en la palabra de Marjorie Lauriani Molina, ya que no existe prueba que acredite que los ilícitos fueron cometidos por funcionarios de Lan, ni que estos hechos se llevaron a cabo desde sus instalaciones, no podrá acogerse la denuncia en la parte resolutive del fallo.

6.- Que, en consecuencia y atendido lo antes expuesto se concluye que no se acreditó infracción atribuible a la denunciada.

En materia civil:

7.- Que, la conclusión a la que se llega en el considerando sexto priva de fundamento a la acción civil interpuesta, que tenía su base en la acción infraccional a la que se refieren los números anteriores,

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14 y 17 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos y Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA:

A. Que no ha lugar a la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 19 y siguientes.

B. Que se rechaza la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 19 y siguientes. Sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°25.007-5-2013

Dictado por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandi Walsen.**

C.A. de Santiago

Santiago, doce de agosto de dos mil quince.

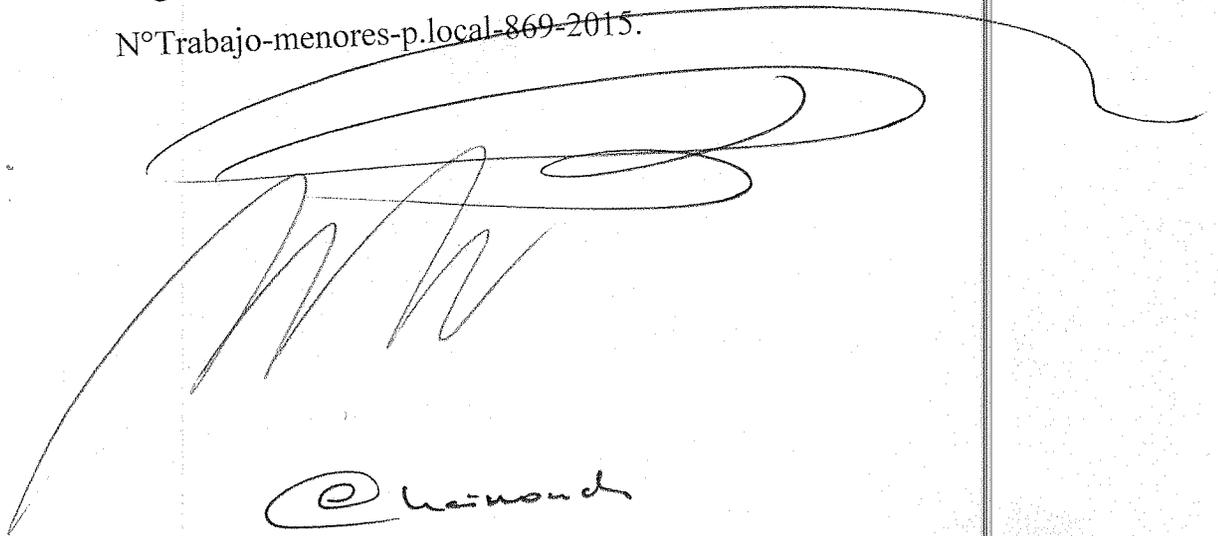
A fojas 157: téngase presente.

Vistos y teniendo presente:

Que los argumentos esgrimidos en el escrito de apelación de fojas 144, no logran desvirtuar lo que viene decidido por el juez de primera instancia, y de conformidad además con lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, y 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **se confirma** la sentencia apelada de cinco de mayo de dos mil quince, escrita a fojas 128 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

N° Trabajo-menores-p.local-869-2015.



Pronunciada por la **Cuarta Sala** de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Alfredo Pfeiffer Richter e integrada por el Ministro señor Jaime Balmaceda Errázuriz y por la Abogado Integrante señora Claudia Chaimovich Guralnik.
Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.
En Santiago, a doce de agosto de dos mil quince, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



Providencia, a cuatro de septiembre de dos mil quince.

Cúmplase.

Rol N°25.007-05-2013.-

