

7. 41

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

ROL Nº 13.901-2015-8

LAS CONDES, a veinticinco de Enero de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 1, de fecha 29 de Julio de 2015, interpuesta por GUSTAVO ADOLFO CABELLOS SOMMER, arquitecto, domiciliado en calle Colina del Sur Nº 9643, comuna de Las Condes, basado en los hechos que relata, en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por Cristián Toro, según rectificación de fs. 19, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 1 y siguientes y 12 y siguientes, el denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que el 27 de Junio de 2015, luego de cotizar y buscar varias opciones, junto con su novia y parejas de amigos, decidió comprar un paquete por LANCHILE en su página web (www.lan.cl) en un programa denominado LANTOURS que incluye vuelo mas hotel, realizando luego el procedimiento de compra señalando fechas, horarios de vuelo y hotel, del 10 al 21 de Agosto a Madrid, hospedándose en el hotel NH Belagua, dispuestos a pagar el precio que aparecía en pantalla que inicialmente era de alrededor de \$ 8.000.000.- por pareja, precio que en todos los pasos de compra, pasos 1, 2 y 3 se mantuvo, pero al momento de finiquitar la compra y las tarjetas de pago aprobadas, salía en la pantalla un precio de \$ 600.000.- por pareja, lo cual atribuyeron a un descuento o a una promoción de Lan, y, luego de pagar, recibieron un correo con la confirmación de la compra y las reservas de los pasajes de parte de LAN, pero días después unos de sus amigos recibió una llamada de parte de LAN, en que se le informaba que lo que habían pagado no correspondía al valor real y que si no pagaban en el acto, mediante tarjeta de crédito, la diferencia del pasaje más estadía, la reserva efectuada sería cancelada de inmediato, lo que no hicieron y, días después, unos de los amigos les informó



que el dinero pagado a LAN por pasajes y estadía, fue devuelto a su cuenta, el de los 8 amigos que iban a viajar. Finalmente expresa que, pese a sus reclamos, no se les dio una respuesta satisfactoria.

A fs. 32 y siguientes la denunciada declara que “debido a un inconveniente en nuestro sistema de cobro en línea, en la compra realizada por el señor Cabello...” “se generó un monto inferior a los publicados y aceptados por el actor al iniciar el proceso de compra, lo que provocó un cobro que no coincide ni con la suma de los montos del pasaje aéreo más el servicio terrestre ni con ninguno de sus respectivos precios, y que, además, es inferior al precio total de cada uno de los servicios contratados”, añadiendo que en todo el proceso de compra se le informó al actor, en forma clara e inequívoca, el valor de cada uno de los servicios cotizados, tanto aéreos como terrestres, los que fueron escogidos y aceptados por ellos al iniciar el proceso de compra, tanto que, al cabo del cual, fueron aceptados por los pasajeros, ingresando sus datos para la emisión de los pasajes y vouchers respectivos y proceder a su pago, pero en este último proceso se produjo el error indicado al inicio de su declaración, es decir, fueron cargados montos inferiores a los reales, por lo cual, a las pocas horas, se comunicaron con el actor para hacerle ver el problema y solicitarle que complete el pago, mas éste se negó a pagar la diferencia no cobrada, por lo cual la compra fue dejada sin efecto y se procedió a reversarle los montos pagados.

A fs. 1 y siguientes y basado en estos hechos, el denunciante dedujo demanda civil en contra del proveedor ya individualizado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 200.000.- por daño directo, el que no explicita, y \$ 5.000.000.- por concepto de daño moral, más reajuste, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 28.

Con fecha 12 de Enero de 2016, a fojas 40, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, en rebeldía de las partes.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **LATAM AIRLINES GROUP S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que el actor sostiene que adquirió del proveedor denunciado, vía internet, un paquete turístico para él y su novia (además de varios amigos), consistente en pasaje a Barcelona más estadía en el hotel NH Belagua, por el precio que aparecía



en pantalla de alrededor de \$ 8.000.000.-, precio que se repitió en todos los pasos de compra (pasos 1, 2 y 3), pero luego de superados todos los pasos de compra apareció a un precio muy inferior de \$ 600.000.- por pareja, que atribuyeron a un descuento o a una promoción, el que pagaron con tarjeta de crédito, pero días después llamaron de LAN a uno de sus amigos, conminándoles a pagar las diferencias en forma inmediata, so pena de cancelar la reserva, lo cual, al no pagar las diferencias, LAN hizo efectivo días después, procediendo, además, a devolverles a la cuenta las sumas pagadas inicialmente.

3º) Que el actor no acompañó documento alguno justificativo de las situaciones que relata.

4º) Que, como quiera que sea, es lo cierto que LAN en su indagatoria reconoce que esa diferencia que va de \$ 8.000.000.- a \$ 600.000.-, se generó "**debido a un inconveniente de nuestro sistema de cobro en línea**", añadiendo que, sin embargo, que en todo el proceso de compra el actor fue informado en forma clara e inequívoca el valor de cada uno de los servicios cotizados, tanto aéreos como terrestres, los que fueron escogidos y aceptados por ellos al iniciar el proceso de compra, produciéndose en el proceso de pago el error referido.

5º) Que lo anterior aparece corroborado por el propio actor Cabellos, en cuanto expresa a fs. 12 que, efectivamente, apareció en pantalla que el precio era de \$ 8.000.000.- por pareja y en todos los pasos de compra (pasos 1, 2 y 3) se repitió ese mismo precio, lo cual fue aceptado por ellos y estaban dispuestos a pagarlo.

6º) Que, en consecuencia, el actor fue informado del precio real y, es más, aceptaba pagarlo, pero, después, al aparecer el precio de \$ 600.000.-, sin chistar, decidió quedarse con éste.

7º) Que es de toda evidencia que la analizada se trata de una situación anómala y altamente llamativa, en que se presenta una diferencia sideral entre ambos precios, que de \$ 8.000.000.- cae drásticamente a \$ 600.000.-, es decir, a menos de un 10 %, lo que, indudablemente debería llamar la atención y surgir dudas en cualquier persona.

8º) Que en tales circunstancias dicha persona, actuando con un mínimo de racionalidad y responsabilidad, debiera haberse preocupado y requerido del proveedor la confirmación de ese precio tan bajo, lo cual el actor no hizo, sino que, simplemente, guardó silencio, aprovechándose de esa situación que aparecía tan extremadamente ventajosa.



9º) Que tal omisión importaba, de paso, infracción de su parte al artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, en cuanto le impone, no sólo el derecho a una información veraz y oportuna, sino que, además, el **deber de informarse responsablemente sobre los servicios ofrecidos, su precio, etc.**, que el actor en el caso sublite, no hizo, simplemente quedándose y aprovechándose de una situación muy ventajosa y conveniente a sus intereses.

10º) Que, a mayor abundamiento, el artículo 1546 del Código Civil consagra una de las reglas de oro en material contractual al disponer que "**los contratos deben ejecutarse de buena fe...**" y, a juicio del Tribunal, no puede estimarse que actúa de buena fe el contratante (consumidor) que, sin análisis y sin informarse, da por hecho que este último es el precio, en circunstancias que durante todo el proceso se la había informado otro que era sensiblemente mayor, el cual, a mayor abundamiento, había aceptado pagar.

11º) Que, en consecuencia, el Tribunal no advierte a este respecto que el proveedor haya incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores y que, además, en relación de causa a efecto haya causado perjuicios al actor Cabellos.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se rechaza la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 1 y siguientes, por las razones expresadas en los considerandos 5º al 11º, ambos inclusive.

- Que se rechaza la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs.1 y siguientes, sin costas, por estimar el Tribunal que el actor tuvo motivos plausibles para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD.-



ROL N° 13.901-3015-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por doña MARIA TERESA RUIZ GAJARDO, Secretaria Subrogante.-



Las Condes, 10 de Febrero de 2016.-

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA DE FOJAS 41 A 45 DE
AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa rol N° 13.901-8- 2015.-

