

Providencia, a dieciséis de marzo de dos mil quince.

### VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 8 por **RICARDO LUIS MATEO LANAS**, ingeniero de telecomunicaciones, domiciliado en Manuel Montt 275, depto. 912, Providencia, contra **LANCHILE**, representada por Carlos Stevenson Valdés, domiciliados en Av. Presidente Riesco 5711, piso 20, Las Condes, según documento rolante a fojas 15, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su denuncia señalando que tenía la intención de realizar un viaje Santiago-Sydney-Santiago a través de canje de kilómetros Lanpass, con la posibilidad de cambio en la fecha de vuelta. Es así como en abril Lan declaró "destino del mes" la ciudad de Sydney, lo que significaba que el canje regular, que era de 140.000 kilómetros, fue puesto en oferta en la cantidad de 126.000 kilómetros.

Agrega que llamó al call center para consultar por la condición de cambio de fecha, momento en que se le informó que efectivamente en la tarifa de oferta también existía el derecho a cambio. Finalmente, el 26 de abril procedió a efectuar el cambio de dicho pasaje por un monto de 126.000 kilómetros, leyendo las condiciones del contrato que es obligatorio tickear para pasar al siguiente paso de canje, quedando claramente establecido que se permitía el cambio de fechas. Sin embargo, una vez efectuado el canje y pagados los impuestos correspondientes, apareció que el billete no admitía cambios.

Manifiesta que después de reclamar al Sernac consiguió la posibilidad de cambiar la fecha de vuelta, pero pagando 75 USD, lo que fue informado mediante correo electrónico de fecha 3 de junio de 2013, cuando ya había iniciado su viaje, indicándosele asimismo, que quedaría una anotación en su reserva permitiendo el cambio.

No obstante lo señalado, al tratar de cambiar la fecha de regreso se le informó que no tenía derecho al cambio y que no había ninguna anotación al margen de la reserva. Por último, el 21 de octubre, se le informa que podía

SECRETARÍA  
Nº 2

cambiar la fecha del pasaje, pagando los 75 USD y la diferencia de tarifa, ya que no quedaban pasajes de la tarifa originalmente comprada. En definitiva, el pasaje salió 166.000 kilómetros más el pago de US\$75, pudiendo haber tenido un costo de 140.000 kilómetros con derecho a cambio.

Enuncia que Lanchile infringió los artículos 3º letra c), 12, 23 y 28 letra c) de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 8 por **RICARDO LUIS MATEO LANAS** contra **LANCHILE**, ya individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a las cantidades, solicita por daño emergente la suma de US\$ 75 (setenta y cinco dólares) y 40.000 kilómetros Lanpass valorados en \$800.000 (ochocientos mil pesos) y por daño moral la suma de \$600.000 (seiscientos mil pesos) correspondiente al tiempo perdido en sus vacaciones tratando de comunicarse con el call center, más intereses, reajustes y costas.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

##### **EN LO INFRACCIONAL:**

1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 69 y 70 con la asistencia de la abogada Mariela del Carmen Miranda Díaz en representación de la parte de Ricardo Mateo, y la abogada Paola Alejandra Romero Llanos en representación de la parte de Latam Airlines Group S.A. La parte denunciante ratificó sus acciones.

2.- La parte denunciada contestó por escrito a fojas 21 y siguientes señalando básicamente lo siguiente:

- Señala que Lanpass es un programa de pasajero frecuente de Lan mediante el cual es posible acumular kilómetros volando en las rutas operadas por Lan y sus líneas asociadas. Tales kilómetros acumulados pueden ser canjeados en forma gratuita por pasajes Lan.



- Dicho programa constituye un contrato unilateral y gratuito, lo que impide calificarlo como contrato de adhesión, no pudiendo aplicarle, en consecuencia, la Ley del Consumidor.

- El actor reconoce que él adquirió sus pasajes a través del sitio web www.lan.com, canal de ventas que entrega a los consumidores la información completa de cada pasaje ofrecido y sus restricciones de manera tal que los clientes puedan adoptar una decisión de consumo debidamente informados.

- En detalle, al comprar un pasaje por internet, en primer lugar se debe elegir el origen y destino de un viaje, fechas y determinación si es un pasaje de ida o regreso o sólo en una dirección. Posteriormente, el sistema despliega todos los vuelos disponibles y sus tiempos de duración, junto a los valores asociados a cada uno. Agrega la denunciada, que con solo posicionar el "mouse" en el tipo de tarifa, se despliegan en la pantalla las principales características y restricciones de la misma. Hace presente que se le exige al pasajero aceptar los términos y condiciones de la compra.

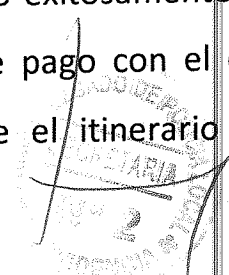
- En consecuencia, se puede señalar que Lan cumple con su obligación legal de poner a disposición del consumidor en forma veraz y oportuna la información de compra y todas las características, condiciones y restricciones de la misma.

- Por último, respecto a los perjuicios demandados, resultan improcedentes, toda vez que las condiciones fueron previamente acordadas e informadas.

Por todo esto, solicita el rechazo de la denuncia y demanda, con costas.

3.- Que la parte de Ricardo Mateo presentó, entre otros, los siguientes documentos:

- Documento de Lanpass que indica "Su reserva de canje ha sido exitosa", individualizando a continuación al pasajero, don Ricardo Mateo, y expresando que "La reserva de su premio se ha realizado exitosamente. A continuación revise su itinerario e imprima el cupón de pago con el cual podrá finalizar la compra de su pasaje". Detalla que el itinerario era



Santiago-Sydney-Santiago, con fecha de ida el 27 de mayo de 2013 y de regreso el 16 de octubre de 2013. Más abajo, el documento describe las regulaciones, indicando respecto a cambios de vuelo, fecha o ruta que "se permiten cambios de fecha o ruta sólo antes de la salida del vuelo original, por una alternativa de igual o menor cantidad de kilómetros a la del premio original emitido, o descontando la diferencia de kilómetros entre el premio original emitido y las nuevas fechas de viaje". Este documento rola a fojas 1 y 2.

- Correo electrónico enviado el 3 de junio por Jorge Daniel León Suazo, del Sistema de Soporte de Lanpass al denunciante, en que le se le señala que se ha dejado una nota en su reserva autorizando el cambio de fecha correspondiente por un monto de US\$75 en tarifa de kilómetros base, haciendo presente que el cambio está afecto a las disponibilidades existentes para las fechas solicitadas en tarifa base, rolante a fojas 44.

4.- Que la parte de Lan acompañó, entre otros, los siguientes documentos:

- Documento que detalla los cargos y cobros del programa Lanpass, estableciendo que a los pasajes canjeados antes de 31 de agosto de 2013 se les aplicaría un cargo de US\$75 por cambio de fecha, ruta o vuelo si correspondían a rutas de largo alcance, rolante a fojas 53 y 54.

- Documento con los términos y condiciones del programa Lanpass, que en su punto Nº 10 reglamenta los cambios o devoluciones de premios, señalando en el punto 10.2 que "Cambios en Premios LANPASS sólo podrán ser realizados a través de Oficinas de Venta y Contact Center pagando el cargo respectivo". Asimismo, agrega que para cambios consistentes en boletos aéreos que requieran una mayor cantidad de kilómetros Lanpass, la diferencia debe ser descontada de la misma cuenta con la que se cobró el premio original.

5.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que Ricardo Mateo canjeó un pasaje Santiago-Sydney-Santiago a través del sistema de kilómetros Lanpass, por un monto de 126.000 kilómetros, bajo la condición de que éste le permitiera cambiar la fecha de regreso. Sin

SECRET  
Nº 2

embargo, una vez finalizado el canje se le habría informado que dicho pasaje no permitía cambios, razón por la cual habría reclamado, permitiéndose finalmente dicho cambio por un monto de US\$75, cargo que se aplica a los pasajes canjeados a través de Lanpass para efectuar cambios de fecha, ruta o vuelo, según el documento rolante a fojas 53 y 54.

- En consecuencia, respecto a este punto, el sentenciador considera que no se ha infringido la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que en definitiva se respetó al actor la posibilidad del cambio de fechas.

- Por otra parte, reclama el denunciante que una vez que llamó para hacer el respectivo cambio, le costó mucho comunicarse y cuando logró hacerlo, le manifestaron que no figuraba ninguna modificación que permitiera alterar la fecha, solucionándose el problema 11 días después, lo que trajo como consecuencia que ya no habían plazas en su tarifa durante todo el mes de noviembre, por lo que tuvo que pagar una diferencia de 40.000 kilómetros para finalmente regresar en la fecha solicitada.

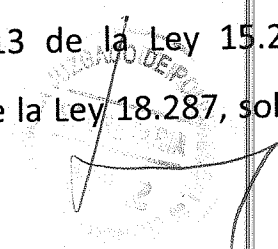
- Que en relación a este punto, no se encuentran acreditados los intentos del denunciante para comunicarse con el call center de Lan, ni que esta demora haya sido la que produjo la falta de pasajes en la tarifa del señor Mateo y que en última instancia lo llevaron a pagar la diferencia antes señalada para lograr el cambio de fecha.

6.- En consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que no se encuentran debidamente acreditados los hechos fundantes de la denuncia, razón por la cual no hará lugar a ésta.

#### **EN LO CIVIL:**

7.- Que la conclusión consignada en el considerando anterior priva de fundamento la acción civil deducida en autos, razón por la cual el sentenciador deberá rechazarla.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre



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 deducida en lo principal del escrito de fojas  
8 por **RICARDO LUIS MATEO LANAS** contra **LANCHILE**, antes individualizados,  
sin costas.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios  
interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 8 por **RICARDO LUIS  
MATEO LANAS** contra **LANCHILE**, antes individualizados, sin costas.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.**

**ROL 11.231-6-2014**

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Titular: **DOÑA ANA MARÍA PALMA VERGARA.**

