

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

b 355

Causa Rol N° 23.752-1-2016

LAS CONDES, veintisiete de febrero de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 40 y ss, Juan Carlos Luengo Pérez, abogado, en representación del **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **Sernac**, conforme a lo dispuesto en el artículo 58 letra g), interpone denuncia por infracción a los artículos 3 inciso primero letra d), 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, nombre de fantasía Latam, representado legalmente por don Enrique Cueto Plaza, ignora profesión u oficio, domiciliado en Avenida Presidente Riesco N° 5.711, piso 19, comuna de Las Condes; **denuncia que fue notificada a fs. 56 de autos.**

Fundamenta la denuncia argumentando que en el marco de la mediación individual que el Sernac realiza en virtud de lo dispuesto en el artículo 58 letra f), tomó conocimiento de diversos reclamos interpuestos en contra de Latam Airlines Group S.A., relativo a no respetar el precio publicitado durante la promoción y la existencia de errores en la página web, al momento de realizar la compra de pasajes, en el marco del evento comercial "Cyberday", el cual se realizó durante los días 30 y 31 de mayo de 2016 y 1 de junio de 2016. A continuación individualiza los reclamos presentados por 6 consumidores ante el Sernac, los cuales, dicen relación con que no se respeta el precio de la oferta, y además, hay errores en la página web.

A fs. 297 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado del Sernac y del apoderado de Latam Airlines Group S.A., oportunidad en la que se interpone excepción de incompetencia



absoluta, se contesta la denuncia infraccional y se rinde la testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 339 y ss, el apoderado del Sernac, evacúa traslado respecto de la excepción de incompetencia opuesta, y acompaña documentos con citación.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las tachas:

Primero: Que, la parte denunciante del Sernac a fs. 298, formula tacha de inhabilidad contemplada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, en contra de los testigos presentados por Latam Airlines Group S.A., don Eduardo José Berberena Guzmán y don Octavio Enrique Valenzuela Beltrán, por tener la calidad de trabajadores dependientes.

Segundo: Que, la parte Latam Airlines Group S.A., señaló que en la actualidad las normas laborales vigentes, permiten que cualquier trabajador cuente con la debida independencia, autonomía y libertad para objetos de prestar una declaración judicial de manera libre, independiente que sea beneficio o no a la empresa. Razón por la cual no es posible presumir a priori que un testigo por el hecho de ser dependiente, sea parcial en su testimonio.

Tercero: Que, el Tribunal teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica, y considerando que las causales de inhabilidad establecidas en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, no resultan aplicables para este tipo de procedimiento, lo cual importaría vulnerar el sistema de sana crítica, no ha lugar a las tachas deducidas, sin perjuicio del valor que se le asigne en definitiva.

b) En cuanto a la excepción de incompetencia:

Cuarto: Que, la parte de Latam Airlines Group S.A., al contestar la denuncia a fs. 65 y ss, argumentó la incompetencia absoluta del Tribunal para conocer de este asunto, señalando que la denuncia interpuesta lo que pretende es



p 357

proteger el interés colectivo o difuso de los consumidores, y por tanto la competencia en este caso estaría radicada en los Juzgados de Letras en lo Civil correspondientes, y no en el Juzgado de Policía Local.

Quinto: Que, a fs. 339 y ss, el Sernac al evacuar el traslado respecto de la excepción opuesta, señalando que el conocimiento de los Tribunales Ordinarios de Justicia, queda limitado únicamente a las acciones de interés colectivo o difuso y el derecho de los consumidores a solicitar una indemnización, mediante este procedimiento. Por tanto el Juzgado de Policía Local es competente para conocer del asunto de marras.

Sexto: Que, el Tribunal de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 19.496, y considerando que así también lo ha expresado la Corte de Apelaciones en diversos fallos, estima que este es un caso claro en que prevalece y debe prevalecer el interés general, que es aquél que permite al Sernac velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor, correspondiéndole especialmente, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales. Por tanto, en ese contexto, esta Magistratura es competente para conocer de la denuncia interpuesta en autos.

b) En lo infraccional:

Séptimo: Que, la parte denunciante del Sernac fundamenta su denuncia en el hecho de que Latam Airlines Group S.A. habría incurrido en infracción a los artículos 3 inciso primero letra a), b) 12, 18 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no respetar el precio publicitado durante la promoción y la existencia de errores en la página web, al momento de realizar la compra de pasajes, en el marco del evento comercial "Cyberday", el cual se realizó durante los días 30 y 31 de mayo de 2016 y 1 de junio de 2016.



b 3 58

Octavo: Que, en la denuncia de fs. 40 y ss, el Sernac argumentó que producto de los hechos imputados a la denunciada Latam muchos de los consumidores vieron frustradas sus expectativas de compra, y exhibe una tabla 6 reclamos efectuados por los consumidores ante el Sernac en contra de la denunciada. En dicha tabla se aprecian los nombres de los siguientes consumidores: María Catalán Arriagada, por no respetar el precio, y tener un error en la página web, Luis Vivanco Sepúlveda, por no respetar el precio de la oferta e incurrir en un error en la página web, Patricia Caro Correira por incurrir en un error en la página web, Valentina Uribe Bravo por incurrir en un error en la página web, Josefina Stavrakopulos Ruiz por no respetar el precio de la oferta, y Alonso Zapata Espinosa, por no respetar el precio de la oferta e incurrir en un error en la página web. Asimismo, expone que la denunciada incurre en infracción al artículo 3 inciso 1 letra a) de la Ley 19.496, puesto que no es lícito cambiar los precios debidamente publicados durante el Cyberda y alegando disponibilidad de tarifas. Agrega que Latam también incurrió en infracción al artículo 3 inciso primero letra b) de la Ley 19.496, puesto que el consumidor debe tener certeza de todo lo relativo al bien o servicio que va a adquirir, lo cual no ocurrió en la especie. Asimismo, señala que la denunciada no dio cumplimiento de los términos y modalidades de la oferta, en los términos publicitados y ofrecidos, incurriendo con ello en infracción al artículo 12 de la referida norma. Por último, imputa a Latam infracción a los artículos 18 y 23 del referido cuerpo legal, por cobrar un precio superior al exhibido y no actuar con la diligencia y profesionalismo suficiente, como se lo exige la Ley, respectivamente.

Noveno: Que, en tanto, la parte de Latam Airlines Group S.A. al contestar su denuncia a fs. 65 y ss, señaló que ésta no reúne los requisitos mínimos que debe reunir una denuncia de conformidad con los antecedentes que rolan en el proceso, por cuanto no señala en forma clara y circunstanciada los hechos que se imputan y detalles específicos de su ocurrencia. Ello por cuanto la imputación genérica del Sernac es la de no respetar el precio publicitado durante la promoción y la existencia de errores en la página web al momento de realizar la



p 353

compra los días 30, 31 de mayo al 1 de junio de 2016, las cuales no se basan en ningún hecho específico, ni cuentan con un sustrato fáctico que permita sostenerlas. Agrega que tales acusaciones se basan en 6 reclamos que habrían realizado algunos consumidores, y sobre la base de ellos sostiene toda la denuncia, sin entrar a analizar las razones técnicas por las que el consumidor no pudo concretar su compra, lo cual podría haberse debido a problemas con el navegador del computador del consumidor, por ejemplo, o por el servicio de internet contratado. Asimismo, señalan que el sistema estuvo siempre operativo, y sólo presentó alguna lentitud durante los primeros 15 minutos atendida a la gran cantidad de personas que ingresaban al sitio, a partir de las 00:00 horas del día 30 de mayo de 2016, lo que no impidió que todas ellas pudieran ingresar al sitio y trasaccionar en él. En cuanto al cambio de precios, la imputación se basa en un único caso, y no existe ningún análisis del Sernac respecto del mismo, sino únicamente sobre la base de este único caso se fundamenta la presente denuncia. Agrega que para cada uno de los eventos del “Cyber Day”, su representada realiza una completa preparación para poder así asegurar que sus sistemas estén operativos durante toda la promoción, lo que implica no solo preparar ofertas atractivas, sino que reforzar su plataforma tecnológica.

Décimo: Que, en consecuencia resultan ser hechos que corresponden al Tribunal dilucidar, si los días 30 y 31 de mayo de 2016 y 1 de junio de 2016, en los que se promocionó y publicitó el programa comercial “Cyber Monday”, la página web de la denunciada Latam Airlines Group S.A., funcionaba correctamente y si se respetaron los precios publicitados.

Décimo Primero: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte del Sernac, presentó la documental que rola de fs. 1 a 39 de autos, ambas inclusive; **documentos no objetados en autos.**

En tanto, la parte de Latam Airlines Group S.A., presentó la testimonial que rola a fs. 298 y ss, de don Eduardo José Berbena Guzmán, y de don Octavio Enrique Valenzuela Beltrán, legalmente examinados y la documental que rola de fs. 96 a 296 de autos, ambas inclusive; **documentos objetados en autos por el Sernac a fs. 350 y ss.**



b 360

Décimo Segundo: Que, a fin de determinar si la página web de la denunciada funcionaba correctamente, en el período en que se desarrolló el Cyber Monday, el Tribunal se estará a la prueba rendida en autos.

Décimo Tercero: Que, al efecto cabe analizar la testimonial rendida, en especial lo manifestado por el testigo Valenzuela Beltrán quien se desempeña como Jefe de sistema de operaciones digitales de Latam, quien declaró que al inicio de la promoción tuvieron problemas con dos sistemas, los cuales funcionan con sistemas externos a ellos, y los responsables de ambos fueron notificados, y además, ellos agregaron más capacidad, porque los dos sistemas estaban muy lentos. Señaló además, que si se saturaba el sistema por mala estimación de demanda, se resolvía agregando más capacidad, lo que se demoraba unos 20 minutos, más o menos. Que, cabe consignar además, que Latam en su contestación de fs. 65 y ss, señaló que el sistema presentó una lentitud durante los primeros 15 minutos de la promoción.

Décimo Cuarto: Que, todo lo anterior, lleva al Tribunal necesariamente a concluir que durante el Cyber Monday la página web de Latam no se encontraba funcionando correctamente.

Décimo Quinto: Que, por otra parte, respecto de que si se respetaron los precios publicitados en la promoción, nos estaremos a la documental rendida, en especial, al documento que rola a fs. 9 y ss, correspondiente al resumen de compra para el código de reserva VQFBUU efectuado por Luis Vivanco Sepúlveda, que da cuenta primero, de la compra de 7 pasajes ida y vuelta para el tramo Santiago- Puerto Montt, para el día jueves 20 de octubre de 2016 a las 21:20 horas desde Santiago de Chile en el vuelo LA263, y vuelta el día Domingo 23 de octubre de 2016, desde Puerto Montt en el vuelo LA 276, por un valor total de \$268.940, lo cual da un valor de \$38.420 por cada pasaje. En tanto, el código de reserva JQRKPK, para el mismo comprador señalado precedentemente correspondiente a la compra de 3 pasajes, para el mismo tramo, vuelo, hora y día, ascendía a un total de \$184.473, lo cual corresponde a un valor de \$61.491, por cada pasaje. Por tanto, de lo anterior se desprende, que efectivamente, los precios para un mismo vuelo, estaban afectos a variaciones de precio. Con ello Latam



Airlines Group S.A. no dio cumplimiento a una información veraz y oportuna sobre las condiciones relevantes del bien y no vendió lo ofrecido, incumpliendo el artículo 3 letra b) de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores N° 19.496.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 3, 30, 58 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, artículo 52 y 65 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, se declara:

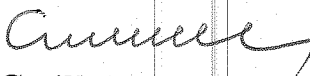
Que, se acoge la denuncia interpuesta a fs. 40 y siguientes y se condena a **Latam Airlines Group S.A.**, nombre de fantasía Latam, representado legalmente por don Enrique Cueto Plaza, al pago de una multa de **20 UTM** por infringir lo dispuesto en los artículos 3 inciso primero letra b) en relación con el artículo 1 N° 3 inciso primero y tercero de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, sin costas, por no haber sido vencido totalmente.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del infractor, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

María Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.



Rel: 27.752-2016

3º JPL: LC

Foja: 387

Trescientos Ochenta y Siete

Santiago, seis de septiembre de dos mil diecisiete.

Proveyendo a fojas 385 y 386: téngase presente.

Vistos:

Se confirma la sentencia de fecha veintisiete de febrero de dos mil diecisiete, escrita de fojas 355 a 361.

Regístrese y devuélvase.

N° Trabajo-menores-p.local-571-2017.

ALEJANDRO MADRID CROHARE
MINISTRO
Fecha: 06/09/2017 12:55:30

NORA ANGELA ROSATI JEREZ
Ministro(S)
Fecha: 06/09/2017 13:00:01

MAURICIO ALEJANDRO DECAP
FERNANDEZ
ABOGADO
Fecha: 06/09/2017 13:06:51

SERGIO GUSTAVO MASON REYES
MINISTRO DE FE
Fecha: 06/09/2017 13:16:07



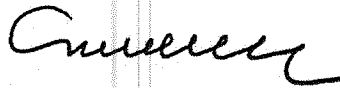
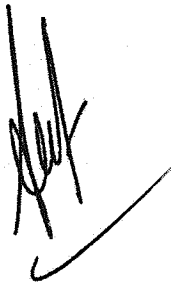
Pronunciado por la Octava Sala de la C.A. de Santiago integrada por Ministro Alejandro Madrid C., Ministra Suplente Nora Rosati J. y Abogado Integrante Mauricio Decap F. Santiago, seis de septiembre de dos mil diecisiete.

En Santiago, a seis de septiembre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.

TERCER JUZGADO
POLICIA LOCAL
26 SET. 2017
SECRETARIA

Las Condes, veintesis de Septiembre
de dos mil diecisiete.

Cumplase

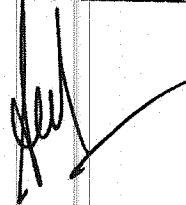


LAS CONDES, 25 DE Septiembre DE 2017

NOTIFICO POR CARTA CERTIFICADA LA RESOLUCIÓN QUE

PRECEDE A DON (VA)

S. Bofill



JWLKCRXXM

Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Las Condes, **Miércoles 27 de Septiembre de 2017**

Notifico a Ud., que en el proceso N° 023752-01-2016 se ha dictado con fecha Martes 26 de Septiembre de 2017, la siguiente resolución:

CUMPLASE



004082

SECRETARIA (S)

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
DE LAS CONDES
AV. APOQUINDO 3300 3ER PISO

Rol N° 023752-01-2
Certificada N° 039816



Señor
Don (ña)



SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR SR JUAN CARLOS LUENGO



PERE

TEATINOS N° 333 PISO 2

SANTIAGO