

Proceso Rol N° 21.084-10-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes.

Las Condes, cuatro de abril de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs.10 doña **Marcela Pía Fuentes San Martín**, Ingeniero Civil Industrial, domiciliada en calle Martín de Zamora N° 5595, departamento 904, Las Condes, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada por su Gerente General don Armando Valdivieso Montes, todos domiciliados en Avda. Presidente Riesco N° 5711, piso 20, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496, en que habría incurrido la empresa denunciada, debido a que habría inducido a error en su página web al proporcionar información para la compra de kilómetros Lanpss, toda vez que el sistema le habría requerido información acerca de la cantidad de pasajes que deseaba adquirir para un tramo y fecha determinados; sin embargo entrega la información relativa al valor De dichos kilómetros lo hizo sólo respecto de un pasajero, sin considerar que se cotizaban dos, por lo que al constatar este hechos habría solicitado inmediatamente reversar la transacción, lo que no fue acogido por la empresa denunciada, sin permitir tampoco que se cambiara el producto, de kilómetros Lanpass a pasajes aéreos, no obstante haber sido solicitado tan solo 40 minutos después de realizada la transacción, estimando que el precio que se fija para el pasaje vía canje de kilómetros Lanpass resultaría abusivo, al ser muy superior al precio del pasaje comprado directamente; motivos por los cuales solicita se condene a Latam Airlines GrouP S.A. al máximo de las multas establecidas en la Ley, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 1.292.321.- por concepto de daño emergente y la suma de \$200.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y costas ; **demanda civil que no fue notificada.**

A fs.23 don **Carlos Stevenson Valdés**, en representación de Latam Airlines Group S.A., formula declaración indagatoria por escrito y señala en relación a los hechos denunciados, que para el canje o compra de kilómetros Lanpass por pasajes aéreos, el sistema durante todo el proceso

que es en etapas, se va entregando información por pasajero, independiente del número de personas que incluya el canje; que, en caso que no se disponga del total de kilómetros Lanpass en la cuenta individual, el sistema lo informa y ofrece efectuar una compra de los kilómetros faltantes, que en esta etapa el sistema informa los kilómetros totales que es necesario adquirir conforme al número de pasajeros que se está cotizando, y en ese caso debe comprarse la totalidad de kilómetros requeridos; que, la otra vía es adquirir directamente una cantidad de kilómetros Lanpass, pagando el precio fijado al efecto, estimando que su representada ha entregado en todo momento de forma clara y didáctica la información necesaria para un canje de kilómetros, por lo que no serían efectivas las imputaciones formuladas.

A **fs.70** se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del apoderado de Latam Airline Group S.A. y en rebeldía de la denunciante doña Marcela Fuentes San Martín, efectuándose la contestación de la denuncia en minuta escrita que incorporó a la audiencia, rindiéndose prueba documental consisten en impresiones de la página web de Lan, documentos que no fueron objetados de contrario.

Encontrándose el proceso en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

Las versiones contradictorias de las partes, teniendo presente que la denunciante no asistió a la audiencia de estilo, y por consiguiente no rindió prueba tendiente a acreditar los hechos en que funda las infracciones que imputa la parte denunciada, careciendo en consecuencia el Tribunal de los medios idóneos que le permitan formarse convicción en cuanto a que si Latam Airlines Group S.A. habría incurrido en la infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, debe desestimarse la denuncia de fs.10.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231 sobre Orgánica de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, no ha lugar a la denuncia interpuesta a fs.10 por doña Marcela Pía Fuentes San Martín en contra de Latam Airlines Group S.A. por no haberse acreditado la comisión de alguna infracción por la parte denunciada.

b) Que, se ordena el archivo de los antecedentes.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

Notifíquese

Archívese

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria

