

Proceso Rol N° 31.097-5-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, ocho de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS;

A fs.26 don **Daniel Vainroj Waldhorn**, Abogado, cédula de identidad N° 13. 472.846-9, domiciliado en Avenida Presidente Riesco N° 5711, piso 20, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada por Enrique Cueto Plaza, ambos domiciliados en Avenida Presidente Riesco N° 5711, piso 20, comuna de Las Condes, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado de conformidad a los siguientes antecedentes:

1) Que, con fecha 11 de enero de 2017, habría contratado un alojamiento en un hotel a través de la página web del sitio www.booking.com, por un monto total de BRL \$7.461 (Reales Brasileños), equivalentes el día 9 de febrero de 2017 a US\$ 2.395 aproximadamente, para efectos referenciales dicha suma sería equivalente a \$ 1.548.559.-.

2) Que, con fecha 17 de enero habría recibido un correo electrónico de la empresa Latam que informaba acerca de una alianza entre Latam y Booking, que señalaba que al ingresar a booking.com desde el sitio de Latampass se activaba acumulación de kilómetros Latampass, promoción que habría estado vigente desde el día 3 de enero de 2017.

3) Que, atendido estos hechos, y estimando que la información contenida en el correo era insuficiente, habiendo realizado recientemente la transacción de alojamiento directamente en la página de booking.com, y no a través del micro sitio creado para booking en Latam, no recibió el beneficio ofrecido que consistía en acumular 10 kilómetros por cada dólar gastado en la reserva, estimando que en consecuencia habría sido excluido de manera ilegítima de la promoción, lo que importaría una discriminación arbitraria debido a la imposibilidad de acceder a ella, ya que no le habría sido proporcionada de manera oportuna la información relevante al respecto.

4) Que, si bien la empresa Latam habría enviado correo masivo avisando a sus socios de la nueva alianza con fecha 27 de diciembre de 2016, información realizada en el estado mensual de cuenta, considera que era incompleta, ya que no informaba que el principal requisito era acceder a través del micro sitio de Booking creado en la página web de latam, por lo que dicho aviso en su parecer, carecía de la claridad mínima que se exige para que el consumidor pueda conocer de qué se trataba la promoción y conocer fácilmente sus condiciones y requisitos, por lo que no permitía que pudiera adoptar una decisión de consumo adecuada y conveniente a sus intereses.

5) Que, habiendo formulado reclamo ante el servicio al cliente de Latam y Booking, respectivamente, ambos fueron rechazados, por lo que igualmente el realizado ante SERNAC.

Que, en consecuencia estima que el proveedor denunciado y demandado habría infringido lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1 letras b), c) y e) , artículo 32 de la Ley N° 19.496 y los principios contenidos en el Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, elaborado por la Cámara de Comercio de Santiago, solicitando se le condene al máximo de la multa establecida en la ley y al cumplimiento forzado de la promoción, según rectificación de fs.37, a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$308.476.- por concepto de lucro cesante y la suma de \$1.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.50.**

A fs.47 Carlos Stevenson Valdés, abogado, en representación de Latam Airlines Group S.A., formula declaración indagatoria, señalando que el actor y todos los socios del programa Latampass habrían recibido información de los beneficios de una alianza alcanzada entre su representada y la empresa Booking.com, además de su vigencia, requisitos y condiciones; que en el caso de autos, habría sido el actor quien no habría leído detenidamente la información, faltando a su deber de informarse responsablemente; por ello que al efectuar, con posterioridad a la entrada en vigencia de la promoción, una reserva a través de Booking.com, sin ajustarse a los términos específicos de la alianza comercial, no pudo acceder a los beneficios ofrecidos, lo que sin embargo sería de su exclusiva responsabilidad, puesto que su parte en todo momento habría informado de los beneficios que a esa fecha tenían acceso los socios del programa Latampass, por lo que rechaza las infracciones imputadas a su parte.

A fs.105 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia del denunciante y demandante don Daniel Vainroj, asistido por su apoderado y del apoderado de la parte denunciada y demandada Latam Airlines Group S.A., rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos y que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

Encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) En cuanto a la Tacha:

PRIMERO: Que, la parte de Latam a fs. 105 formula tacha respecto de la testigo doña Audolía Hortensia Ocare Roga, presentada por la parte denunciante, fundada en las causales del artículo 358 N° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, al ser la testigo trabajadora dependiente de la parte que la presenta. Que, la parte denunciante solicita el rechazo de la tacha, toda vez que el numeral 4 invocado requiere habitualidad en la dependencia de las labores, lo que no habría sido acreditado ya que no se preguntó si se trataba de labores habituales o esporádicas, y que en relación al numeral 5, no se estaría exigiendo el testimonio de la testigo de manera obligatoria, por lo que no serían procedentes las causales invocadas.

SEGUNDO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 señala que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y en subsidio a las del Código de Procedimiento Civil, por lo que en cuanto a las tachas se estará a lo dispuesto en el artículo 358 N° 5 de este cuerpo legal dispone: **“Son también inhábiles para declarar : 5° Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio”**; que, la testigo de la parte denunciante ha declarado ser trabajadora de dicha parte, prestando labores en su casa, configurándose en consecuencia a su respecto la causal de inhabilidad invocada, siendo procedente acoger la tacha opuesta por Latam.

b) En lo infraccional:

TERCERO: Que, la cuestión controvertida resulta en determinar si la empresa denunciada, Latam Airlines Group S.A. ha vulnerado los derechos del consumidor don Daniel Vainroj Waldhorn, al entregar información acerca de una promoción consistente en una alianza en contra de la empresa Booking.com, que permitía acumular kilómetros a los socios del programa Latampass, por la reserva de alojamiento efectuada a través de dicho sitio, cuando se accede a él a través de la página web de Latam, puesto que el actor sostiene que dicha información habría sido insuficiente, lo que habría significado que quedara excluido de los beneficios de la promoción, lo que estima habría sido ilegítimo y arbitrario.

CUARTO: Que, Latam en lo sustancial de su contestación de fs. 52 sostiene que su parte realiza periódicamente alianzas con muchos proveedores que son ofrecidas a sus clientes y en especial a los socios del programa LatamPass, las que son comunicadas a través de diferentes medios de difusión, primeramente en su página web y mediante otros canales de comunicación, entre estos, el sistema e-news, que es un correo masivo que envía a sus clientes entregando la información del estado de cuenta LatamPass y diferentes promociones disponibles; además, en campañas publicitarias por TV, prensa o revistas; que a mayor abundamiento, señala que su sitio web contempla la forma de acumular kilómetros en el programa Latampass, y que en el caso de la alianza con Booking, se encontraría incluida en la misma sección bajo el título "En Tus Viajes y Hoteles ", por lo que no sería efectivo que se hubiera discriminado al actor de la promoción indicada, ya que con fecha 27 de diciembre de 2016, se envió a los socios del programa LatamPass un mailing e-news Latampass informando de la alianza, incluido el actor, al que específicamente se le entregó información en relación a su estado de cuenta y las formas de acumular o canjear los kilómetros, incluido Booking.com; precisando que dicho comunicado informaba que esta alianza permitía acumular kilómetros Latampass a partir del mes de enero del año 2017, invitando a informarse con mayor detalle a través del link "ver más" el que contenía toda la información de la promoción, por lo que bastaba ingresar al link para obtenerla, incluidos los términos y condiciones de la misma, en la cual se especificaba que se acumulaban kilómetros cada vez que se reservara alojamiento en Booking desde latam.com; información que fue reiterada en otro mailing enviado al actor y todos los clientes, a mediados del mes de enero de 2017; estimando en consecuencia que no serían efectivas las infracciones imputadas a su

parte, puesto que la información habría sido entregada de forma oportuna y suficiente para acceder fácilmente al contenido de la promoción y sus condiciones, razones por las cuales solicita el rechazo de las acciones interpuestas en su contra.

QUINTO: Que, la parte querellante y demandante a fin de acreditar sus pretensiones acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs. 1 rola carta de respuesta al reclamo enviada por la empresa Booking al actor; **2)** A fs.2 rola respuesta de servicio al cliente de Latam al reclamo formulado por el actor; **3)** A fs. 3 rola carta enviada por Latam a SERNAC; **4)** A fs.6 y 7 rolan impresiones de pantalla del sitio web de Latam.com; **5)** De fs.8 a 25 rola documento denominado Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico; y **6)** De fs.71 a 75 rolan comprobantes de la reserva de alojamiento efectuada por el actor a través de la empresa Booking.com; documentos no objetados de contrario.

SEXTO: Que, la parte de Latampass en apoyo de su defensa acompañó los siguientes documentos : **1)** A fs. 76 rola copia de e - News enviado con fecha 27 de diciembre de 2016 al actor; **2)** A fs. 84 rola copia de correo enviado al actor con fecha 20 de enero de 2017 ; **3)** A fs. 90 rola correo electrónico que contiene horario en que habría el actor habría abierto el correo de fecha 27 de diciembre de 2016; **4)** De fs. 91 a 97 rolan impresiones de pantalla del sitio web Latam.com; **5)** De fs.98 a 102 rolan antecedentes de reclamo ante SERNAC; **6)** A fs.104 rola carta de respuesta de servicio al cliente de Latam en respuesta al reclamo del actor; documentos no objetados de contrario.

SÉPTIMO: Que, analizado los antecedentes aportados al porceso y lo señalado por las partes, es posible dar por establecido lo siguiente : **1)** Que, el actor recibió con fecha 27 de diciembre de 2016 en su dirección de correo electrónico registrado en el programa Latampass, un informativo que contenía junto a su estado de cuenta, información relativa a distintas promociones respecto la forma en que podía acceder para canjear o acumular kilómetros (fs.76 y fs.90); **2)** Que, dicha comunicación, contenía información sobre una nueva alianza con el sitio Booking.com, de manera tal que, el interesado en esta nueva forma de acumular kilómetros podría acceder a la información respectiva para que operara la acumulación de kilómetros, ingresando a través de link "**Ver más**"; y **3)** Que, al acceder a "**Ver Más**", se informa al cliente que se podrán acumular kilómetros Latampass cada vez que reserve su próximo alojamiento desde latam.com en todas las opciones que ofrece Booking (fs.78).

OCTAVO : Que, atendido que la información sobre la alianza entre Latam y Booking para acumular kilómetros en el programa Latampass, fue proporcionada al actor de manera oportuna, ya que se le envió un correo el día 27 de diciembre de 2016 y la alianza para acumular kilómetros comenzó en enero de 2017; se concluye, que la empresa Latam no ha incurrido en infracción a las normas de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, teniendo presente que el artículo 3 letra b) de dicho cuerpo legal contempla, correlativamente al derecho a una información veraz y oportuna, la obligación del consumidor de informarse responsablemente, lo que no habría ocurrido en este caso, toda vez que el actor sólo después de verificar su reserva directamente en el sitio de Booking.com con fecha 11 de enero de 2017, se percató que había accedido de manera errónea para la acumulación de kilómetros, no obstante que las condiciones para ello fueron proporcionadas con anterioridad al inicio de la promoción o alianza, como ha quedado establecido en el proceso.

NOVENO: Que, dado lo señalado precedentemente, deben desestimarse en todas sus partes la denuncia y demanda interpuestas a fs. 26 por don Daniel Vainroj Waldhorn en contra de Latam Airlines Group S.A., por no haber incurrido en las infracciones que se le imputan.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 Orgánica de Los Juzgados 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, se acoge la tacha opuesta por la parte Latam Airlines Group S.A. respecto de la testigo presentada por la parte denunciante y demandante.

b) Que, se rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil interpuesta a fs. 26 por don **Daniel Vainroj Waldhorn** en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, por no haber incurrido en las infracciones que se le imputan.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

d) Archívense los antecedentes en su oportunidad.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.

Notifíquese

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

