

Vallenar, once de enero de dos mil dieciocho.

Vistos:

A fojas 1 de estos autos compareció don Mauricio Alejandro Pizarro Díaz, chileno, casado, abogado, cédula de identidad N° 13.423.501-2, formulando denuncia por infracción a la Ley 19.496 en contra de la empresa LATAM Airlines Group S.A, Rut: 89.862.200-2, representado legalmente por doña Emilia Correa, ambos domiciliados en calle Colipí N° 484, local A-102, ciudad de Copiapó, lo anterior fundado en que con fecha 7 de octubre de 2015 compró 2 pasajes en avión, ida y vuelta, trayecto Santiago – La Serena, para su suegra de nombre María Novoa, con fecha de vuelo 14 de noviembre de 2015, siendo el código de reserva WSWYSK, y en dicha ocasión sólo viajó su suegra, por lo que uno de los boletos no fue utilizado. Indicó que, con fecha 24 de abril de 2016, solicitó a LAN la devolución del dinero por concepto de tasa de embarque por no uso de unos de los boletos, siendo informado por correo electrónico que el día 02/05/2016 se hizo devolución del impuesto asociado al pasaje 045-2133824483, y que se abonaría a su tarjeta de crédito en los dos días hábiles siguientes. Agregó que en el mes de septiembre de 2016 intentó comprar un pasaje utilizando su tarjeta, y no pudo, debido a que estaba bloqueada para compras por vía electrónica, por lo que realizó una solicitud al servicio al cliente, requiriendo información del motivo del bloqueo, siendo informado con fecha 29 de septiembre de 2016 que lo anterior obedeció a compra no presenciales de dos tickets, devolución tasa de embarque, con contra cargo de su banco y pago retenido el 18 de agosto de 2016. Señaló que jamás habría realizado un contra cargo, y el pasaje asociado a la reserva fue pagado, por lo que solicitó más información a LAN, lo que fue procesado como reclamo N° 3573768, obteniendo respuesta vía correo electrónico, donde se le señaló que el boleto de su suegra no tiene devolución, porque se usó, y que los otros dos tenían devolución de impuesto por no uso. En función de ello se contactó nuevamente por vía redes sociales con LAN, donde con fecha 6 de octubre de 2016 se le informó que no tenía bloqueos de compra, sin embargo, con fecha 22 de febrero de 2017, al intentar comprar un pasaje en LAN, se pudo percatar que seguía bloqueado por las mismas razones. Indicó que todo lo anterior respondería a una decisión sin fundamento, y el hecho de ser víctima de una discriminación arbitraria, lo que a su juicio importaría infracción a los Art.3 y 13 de la Ley 19.496, razón por la cual solicitó que la empresa querellada sea condenada al máximo de las penas contempladas en el citado cuerpo legal, como a dejar sin efecto el bloqueo impuesto a su tarjeta para las compras por medios electrónicos, con expresa condenación en costas.

A fojas 39 rola notificación realizada a la empresa LATAM Airlines Group S.A, a través de doña Emiliana Correa Cuello.

A fojas 73 rola acta de comparendo de contestación y prueba, llevado a efecto con la presencia de la parte denunciante, don Mauricio Pizarro Díaz, representado para estos efectos por el abogado, don Patricio Urquieta García, y la empresa denunciada, LATAM



Airlines Group S.A, representada por la abogada, doña Pamela Castañeda Cruz, quien actuó por delegación de poder realizada por el abogado, don Alberto Patricio Montiel Bernal, oportunidad en que el primero ratificó la querrela interpuesta, mientras que la segunda, previo traslado, contestó por escrito la denuncia formulada en contra de su representada, solicitando el rechazo de ella, alegado en primer lugar, la excepción de prescripción de la acción infraccional, lo anterior fundamentado en que los hechos habrían ocurrido en una compra de pasajes realizada en octubre de 2015, para un vuelo a realizarse en noviembre del mismo año, y en abril de 2016 habría solicitado devolución de tasas de embarque, recibiendo respuesta el día 2 de mayo de 2016, fecha en la que se habría producido el hecho infraccional, es decir, un año antes de la interposición de la denuncia, por lo que en aplicación de lo señalado en el artículo 26 de la Ley 19.496, el plazo para interponer la querrela habría transcurrido con creces, debiendo ser esta rechazada, al igual que la acción indemnizatoria, al encontrarse ambas acciones prescritas.

En cuanto al fondo, señaló que el actor efectuó la compra de tres pasajes para la ruta Santiago- La Serena, no así dos pasajes, los que estaban programados para los días 14 de noviembre y 2 de diciembre de 2015, bajo código de reserva WSWYSK, y en relación a dicha compra su representada recibió una orden de contracargo de Transbank, N° BE2P2568994838753, la que estaba asociada a la reserva antes mencionada, por un monto de \$62.984, valor correspondiente a dos pasajes más una tasa de embarque, haciendo presente que la tasa de embarque relativa al pasaje del actor había sido restituida previamente mediante abono al medio de pago utilizado para la compra. Indicó que, en razón de ello, y conforme a las políticas de la empresa de seguridad y prevención de fraudes, se procedió a bloquear la tarjeta de crédito del actor de forma preventiva, sólo para compras no presenciales, pero no así para aquellas presenciales, al exigirse en este último caso el ingreso de la clave secreta, agregando que el bloqueo se realizó como una forma de protección al mismo actor. Indicó que los proveedores son autónomos para establecer políticas de riesgo y prevención de fraudes, especialmente para definir vías que le permitan garantizar la seguridad en el consumo, y es por ello que la empresa querrelada ha definido políticas para compras remotas, las que consideran primeramente la utilización de mecanismos seguros como Transbank, y adicionalmente otras políticas de prevención, una de las cuales es el bloqueo de tarjetas o consumidores que registran compras objetadas o contracargos, lo que implica que cuando un cliente desconoce formalmente una compra remota, y la empresa recibe un contracargo, existen bases para presumir que el medio de pago estaría siendo utilizado de forma indebida, lo que conlleva sólo a la posibilidad de realizar compras de forma presencial. Agregó que el proveedor no sólo es autónomo para definir los medios de pago que aceptará, sino también para limitar la recepción de determinados medios de pago, por lo que la medida adoptada no sólo encuentra su base en la ley, sino que adicionalmente resulta prudente en función de los contracargos recibidos



desde Transbank. Por último, señaló en relación a las infracciones denunciadas que en el caso del artículo 3 c) no existiría la discriminación alegada por el actor, ya que la medida adoptada por LATAM se justificaría en el contracargo recibido desde Transbank en relación a la compra realizada por el querellante, y en relación al artículo 13, tampoco existiría infracción, dado que la decisión de la empresa sería justificada, ya que el contracargo recibido de Transbank en relación a la compra, permitiría fundadamente presumir que los medios de pago utilizados por el actor podrían no ser seguros. Por último, señaló que el actuar de su representada se habría guiado en lo señalado en el artículo 3 letra d) que contempla la seguridad en el consumo de bienes o servicios, y en función de dicha obligación la empresa ha bloqueado la utilización de un medio que podría resultar no seguro para compras no presenciales en razón del contracargo realizado, lo que obligaba a tomar medidas extras para prevenir cualquier operación que pudiera ser insegura.

En el mismo comparendo las partes rindieron sus medios probatorios, lo que se tradujo en ambos casos en prueba documental, y en el caso de la parte querellante, adicionalmente solicitó oficio.

Considerando:

1. Que la controversia en estos autos consiste en determinar si la empresa querellada efectivamente incurrió en la o las infracciones que se le imputan, en cuanto a haber discriminado al querellante arbitrariamente en lo que respecta a la compra de pasajes de forma no presencial y por vía electrónica, así como también en cuanto a no permitir la compra de pasajes aéreos de forma no presencial sin justificación alguna y mediante la utilización de medios electrónicos.

2. Que durante el curso del presente procedimiento se rindieron en autos las siguientes pruebas, a saber: **A)** Copia de información de pasaje, de fecha 07/10/2015, rolante a fojas 6 y 51, donde se detalla el nombre del pasajero Mauricio Pizarro, cédula de identidad N° 13423501-2, código de reserva WSWYSK, desglose de pago tarifa \$24.500, tasa e impuesto \$13.984, total de pasaje \$38.484, forma de pago tarjeta de crédito detalle transacción BE2P2568994838753, código de autorización 453717, itinerario Santiago – La Serena, fecha 14/11/15, La Serena – Santiago 02/12/2015; **B)** Copia de información de pasaje, de fecha 07/10/2015, rolante a fojas 7 y 48, donde se detalla el nombre del pasajero María Novoa, cédula de identidad N° 8320855-4, código de reserva WSWYSK, desglose de pago tarifa \$24.500, tasa e impuesto \$13.984, total de pasaje \$38.484, forma de pago tarjeta de crédito detalle transacción BE2P2568994838753, código de autorización 453717, itinerario Santiago – La Serena, fecha 14/11/15, La Serena – Santiago 02/12/2015; **C)** Copia de correo electrónico, de fecha 3 de mayo de 2016, rolante a fojas 8, enviado por LAN devoluciones a don Mauricio Pizarro, donde se informa la devolución de la suma de \$13984 en la misma tarjeta de pago, **D)** Copia de correo electrónico, de fecha 29 de septiembre de 2016, rolante a fojas 9, enviado por LAN a Mauricio Pizarro, donde se le



informa que sus datos están bloqueados para compras no presenciales, ya que figuran dos boletos, uno usado y otro con tasa de embarque devuelta, con contra cargo del banco y pago retenido el 18 de agosto de 2016; **E)** Copia de correo electrónico, de fecha 5 de octubre de 2016, rolante a fojas 9, enviado por LAN a Mauricio Pizarro, donde se le informa que respecto del boleto emitido a doña María Novoa, se encuentra utilizado, sin que exista devolución alguna a favor de ella, respecto del boleto a nombre de Mauricio Pizarro, fue ingresado para devolución de impuestos con fecha 24/04, y pagado con fecha 02/05 a tarjeta de crédito del pasajero por un total de \$13.984, y en el caso de boleto a nombre de Pamela Spaudo, fue ingresado a devolución con fecha 24/04, y se generó pago por devolución de impuestos únicamente con fecha 05/05, abonado monto de \$6.992, a tarjeta de crédito del cliente titular, y respecto de los problemas de pago con tarjeta solicita efectuar las consultas con el banco emisor; **F)** Copia de conversación de mensajería telefónica, desarrollada por don Mauricio Pizarro con la empresa LATAM, rolante a fojas 12, donde se le informa, con fecha 8 de octubre, que no tiene bloqueos de compra por parte de la empresa, por lo que podría realizar transacciones sin problema, y con fecha 7 de noviembre, el mismo usuario informa a la empresa que no puede realizar compras; **G)** Copia de carta respuesta, de fecha 1 de marzo de 2017, realizada por la empresa LATAM Airlines al SERNAC, con ocasión de reclamo N° R2017W1337497, realizado por don Mauricio Pizarro, rolante a fojas 13 y 56, donde se señala que realizada la investigación de rigor se determinó que la cuenta se encuentra bloqueada debido a que registra contracargo Transbank (BE2P2568994838753), asociado a la reserva WSWYSK, por lo que tendría una deuda con la empresa por la suma de \$62.984, lo que tiene que regularizar para evaluar la apertura de ella; **H)** Copia de estado de cuenta tarjeta de crédito, rolante a fojas 14, donde se aprecia en la parte de total de operaciones una transacción de fecha 08/10/2015, con LAN.COM, por la suma de \$76.968, pagadero en 3 cuotas, y por la cual se cobra la primera de ellas por la suma de \$25.656; **I)** Copia de estado de cuenta tarjeta de crédito, rolante a fojas 15, donde se aprecia una transacción de fecha 08/10/2015, con LAN.COM, por la suma de \$76.968, pagadero en 3 cuotas, y por la cual se cobra la segunda de ellas por la suma de \$25.656; **J)** Copia de estado de cuenta tarjeta de crédito, de fecha 22/12/2015, a nombre de don Mauricio Pizarro Díaz, tarjeta de crédito N° 5218 9210 0152 2568, MasterCard Worldmember Black, del Banco Santander, rolante a fojas 16, donde se aprecia en la parte de total de operaciones una transacción de fecha 08/10/2015, con LAN.COM, por la suma de \$76.968, pagadero en 3 cuotas, y por la cual se cobra la tercera de ellas por la suma de \$25.656; **K)** Copia de comprobante de pago, de fecha 21/08/2017, rolante a fojas 46, donde la empresa LAN informa a don Mauricio Pizarro la gestión de pago correspondiente a tres boletos N° 045-2133824483, 045-2133295760, 045-2133295759, y en particular se señala forma de devolución tarjeta crédito, por la suma de \$13.984, realizada con fecha 05/05/2016; **L)** Copia de formulario de reclamo caso N°



81/2017-10-10

R2017W1337497, de fecha 22/02/2017, realizado por don Mauricio Pizarro Díaz, cédula de identidad N° 13.423.501-2, en contra de la empresa LATAM Airlines Group S.A, rolante a fojas 54 y 55, donde detallan los mismos hechos señalados en la denuncia de fojas 1; M) Respuesta dada por Banco Santander Chile, de fecha 03 de octubre de 2017, rolante a fojas 78, donde consta en detalle de operaciones en cuotas de don Mauricio Alejandro Pizarro Díaz, operación realizada con LAN.COM, con fecha 10/07/2015, por la suma de \$76.968, pagadero en 3 cuotas de \$25.656, fecha primer cuota 08/10/2015, fecha última cuota 22/12/2015.

3. Que del comprobante de pasaje de fojas 6 y 7, los estados de cuenta de fojas 14 a 16, los comprobantes de pasaje de fojas 48 y 51, y el informe del Banco Santander de fojas 78, documentos que no fueron relativizados ni atacados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que el denunciante, con fecha 10 de julio de 2015, adquirió por vía electrónica en la página web de LAN.COM, tres pasajes aéreos, itinerario Santiago – La Serena, fecha 14/11/15, La Serena – Santiago 02/12/2015, lo que fuera asociado al código de reserva WSWYSK, pago que realizó mediante el uso de la tarjeta de crédito N° 5218-9210-0152-2568, cancelando por dicho servicio la suma de \$76.968, que fuera prorrateado en 3 cuotas iguales y sucesivas de \$25.656, la primera pagadera con fecha 08/10/2015, y la última con fecha 22/12/2015, todas las cuales fueron íntegramente pagadas en la oportunidad respectiva.

4. Que del comprobante de pasaje de fojas 6 y 7, la copia de correo electrónico de fojas 8, la copia del correo electrónico de fojas 10, los comprobantes de pasaje de fojas 48 y 51, y el formulario de reclamo de fojas 55, documentos que no fueron relativizados ni atacados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que sólo se hizo uso de uno de los pasajes comprados, particularmente por doña María Novoa, por lo que con fecha 2 de mayo de 2016 se hizo el abono correspondiente por parte de Latam Airlines Group S.A en devolución de los impuestos cobrados conjuntamente con los pasajes no usados, mediante abono en la tarjeta de crédito del denunciante, lo anterior por la suma de \$13.984.

5. Que de la copia del correo electrónico de fojas 9, la copia del mensaje de texto de fojas 12, la copia de la carta respuesta de fojas 13 y 56, y el formulario de reclamo de fojas 55, documentos que no fueran relativizados en cuanto a su contenido, consta y se tiene por acreditado que con posterioridad a la adquisición de los pasajes aéreos de fecha 10 de julio de 2015, don Mauricio Pizarro Díaz no ha podido adquirir nuevamente pasajes por vía electrónica, mediante el uso de su tarjeta de crédito N° 5218-9210-0152-2568, a lo menos desde septiembre de 2016, por encontrarse bloqueado para comprar no presenciales, situación que se mantuviere hasta la fecha de la interposición de la querrela, bloqueo que estaría motivado por la realización de un contra cargo de parte de Transbank.

6. Que habiéndose alegado prescripción por parte de la empresa querrelada corresponde al tribunal emitir un pronunciamiento al respecto, y en ese sentido, en función



42 momento y dia

de los antecedentes existentes en autos, en particular la copia del correo electrónico de fojas 9, la copia del mensaje de texto de fojas 12, la carta respuesta de fojas 13 y 56, y el formulario de reclamo de fojas 55, es posible concluir que si bien, a lo menos, desde septiembre de 2016 el querellante se encuentra bloqueado para realizar compras no presenciales de pasajes aéreos en el portal de LAN.COM, lo que en una primera aproximación permitiría considerar que desde ese momento se habría producido la conducta infraccional para los efectos del cómputo del plazo de prescripción, no es menos cierto que dicho bloqueo ha persistido el tiempo, a lo menos hasta la época de interposición de la querrela por presunta infracción a las normas de la Ley 19.496, y por lo mismo, independientemente de lo que se resuelva en el fondo, al continuar los efectos de la conducta reclamada como constitutiva de infracción, malamente podría entenderse o contabilizar el plazo desde un momento preciso y determinado, al mantenerse intacto el estado de cosas cuya antijuridicidad se reclama mediante el ejercicio de la acción correspondiente, por lo que entiende este tribunal que el plazo en cuestión aún no ha comenzado a correr, debido a la particularidad de la conducta reclamada, razón por la cual se rechazará la excepción de prescripción formulada.

7. Que entrando derechamente a la resolución del asunto, de los elementos probatorios desarrollados en el considerando segundo, apreciados en conjunto y con miras a resolver la controversia infraccional planteada en estos autos, permiten a este tribunal concluir que efectivamente, a lo menos, desde septiembre de 2016 en adelante, el querellante se encuentra impedido por parte de la empresa querrellada para la realización de compras no presenciales o por vía electrónica, en la página web de la empresa, específicamente LAN.COM, mediante la utilización de la tarjeta de crédito N° 5218-9210-0152-2568 de la que es titular, situación que persiste hasta el día de hoy, lo que tampoco ha sido normalizado, no obstante los variados reclamos realizados para subsanar la citada anomalía, tanto a nivel corporativo como ante los organismos administrativos de rigor, en particular Sernac, bloqueo o impedimento unilateral para compras no presenciales impuestas por la querrellada sin que mediara justificación ni fundamento alguno que permitiera determinar la plausibilidad de la decisión adoptada en este sentido, particularmente si se repara que el pago del importe por la adquisición de los pasajes asociados al código de reserva WSWYSK, por lo que desde esa perspectiva, conducta que de parte de la querrellada importa infracción al Art.13 de la Ley 19.496, al negar la prestación de servicio de transporte aéreo mediante compra no presencial sin mediar justificación alguna, más no así al Art.3 del mismo cuerpo legal, dado que no se divisa no pude concluirse que el impedimento a compras no presenciales sea motivado por distinciones o exclusiones en razón de condición sexual, raza, genero, entre otros motivos, razón por la cual se acogerá la querrela interpuesta.



93/ noventa y tres

8. Que respecto de las alegaciones realizadas por la empresa querellada, en orden a que la imposibilidad de realizar compras no presenciales impuestas al querellante se justificó en un contra cargo realizado Transbank al código de reserva WSWYSK, el tribunal no hará lugar a ello como forma de justificar la medida unilateral impuesta por Latam Airlines Group S.A, particularmente por cuanto, salvo las alegaciones realizada a este respecto, no existe en autos ni se hizo valer medio de prueba alguno que permitiera acreditar dicha afirmación, y sin perjuicio que del mérito de las cartolas de fojas 14 a 16, y el informe del Banco Santander de fojas 78, consta que efectivamente el querellante hizo pago del importe cobrado por la adquisición de los pasajes, sin que exista movimiento alguno dentro de dichas cartolas o información de parte del banco respecto de la realización de un contra cargo a este respecto.

Y teniendo presente, además, lo señalado en los Art.1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 28 de la Ley 18.287; Art.1, 2, 2 bis, 3, 4, 13, 50, 50, A, 50 B, 50 C, 50 D, 50 G, 57, 58, 58 bis, 59 de la Ley 19.496, se resuelve:

I. Que se acoge la querella de fojas 1, interpuesta por don Mauricio Alejandro Pizarro Díaz, y en consecuencia se condena a la empresa Latam Airlines Group S.A, representado legalmente por doña Emiliana Correa Cuello o quien haga las veces de representante legal en los términos del Art.28 de la Ley 18.287, al pago de una multa equivalente a 5 UTM a la fecha de su pago efectivo, por haber incurrido en infracción al Art.13 de la Ley 19.496, al no permitir la compra de pasajes de forma no presencial, sin mediar justificación alguna.

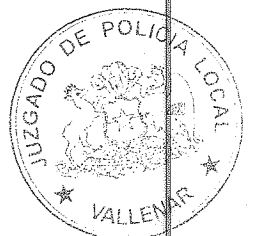
El no pago de la multa dentro de quinto día de notificada la presente resolución, hará incurrir al infractor en los apremios a que se refiere el artículo 23 de la Ley N° 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

II. Que una vez firme o ejecutoriada la presente resolución, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, en cumplimiento de lo señalado en el Art.58 Bis de la Ley 19.496.

Notifíquese por carta certificada.

Causa rol N° 4470-2017.

Dictada por don Andrés Franco Yáñez, Juez Titular del Juzgado de Policía Local de Vallenar. Autoriza doña Alicia Pujado Villegas, Secretaria Subrogante.



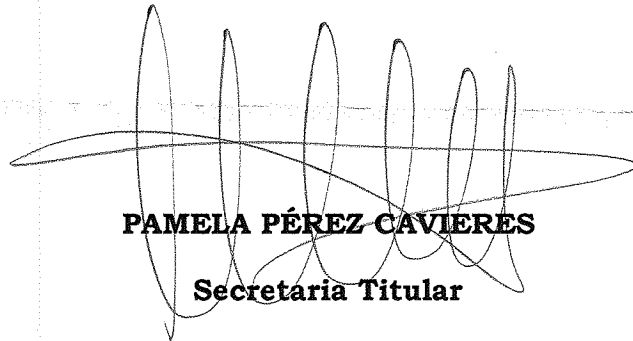


JUZGADO DE POLICIA

LOCAL DE VALLENAR

CERTIFICADO

PAMELA PÉREZ CAVIERES, Secretaria Titular certifica que, la sentencia de fecha 11 de enero de 2018, dictada en causa Rol N° 4.470/2017, se encuentra firme y ejecutoriada.



PAMELA PÉREZ CAVIERES
Secretaria Titular

Vallenar, 09 de abril de 2018.