

Proceso Rol N° 19.586-10-2016
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, trece de julio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 40 y siguientes don **Ricardo Alejandro Moreno Moreno**, contador auditor, domiciliado en Avda. Francisco Bilbao N° 5.550, depto. 52, comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada por don Enrique Miguel Cueto Plaza, Ingeniero Comercial, ambos con domicilio en Avda. Américo Vespucio Sur N° 901, comuna de Renca, fundando sus acciones por infracción de la denunciada a las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en cuanto a la seguridad en las prestaciones del servicio ofrecido, atendido a que durante diversas fechas del año 2016, se habrían registrado canjes de kilómetros por productos (tarjetas Gift Card de Cencosud), que no guardarían relación alguna con su patrón de comportamiento en cuanto a los canjes previos de kilómetros, transacciones que no habrían contado con su consentimiento ni autorización; que, en este orden, Latam se encontraría obligada a prestar sus servicios bajo estándares de seguridad y diligencia que resguarden plenamente al consumidor, lo que no habría ocurrido en la especie, al no corroborar que la persona que efectuó el canje de kilómetros haya sido legítimamente autorizada para ello. Que, habría tomado conocimiento de los hechos al intentar ingresar a su cuenta Latampass en el mes de mayo de 2016, percatándose que su clave se encontraba bloqueada; que sólo una vez desbloqueada y estando disponible la información sobre sus kilómetros acumulados, pudo constatar que se habrían efectuado numerosos y excesivos canjes entre los meses de enero, abril y mayo del año 2016 por un total de 361.620 kilómetros mediante 12 operaciones.

Por estas razones estima que Latam habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al faltar al deber de seguridad permitiendo el canje de kilómetros sin su autorización ni conocimiento, y sin reparar el daño que esto le habría

provocado, solicitando para ello se condene al proveedor denunciado al máximo de la suma que establece la Ley, y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 4.962.480.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 2.000.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.74.**

A fs.70 don **Carlos Stevenson Valdés**, abogado en representación de Latam Airlines Group S.A., formula declaración indagatoria, señalando en relación a los hechos denunciados que el programa LanPass es un programa de fidelidad, en razón del cual los pasajeros acumulan kilómetros Lanpass, por el sólo hecho de volar en Lan o de utilizar servicios, sin que exista un beneficio especial en precio ni en ninguna otra condición respecto de los viajes o productos; que para ingresar al programa es necesario que cada persona se inscriba en el mismo, aceptando sus términos y condiciones; que los kilómetros LanPass son acumulados en una cuenta individual de socio, permitiendo adquirir productos o servicios Lan, como asimismo, efectuar otros canjes en razón de convenios que se han suscrito con otros establecimientos y comercios; que para los efectos de realizar un canje, el socio debe ingresar al sitio web de Latam accediendo a su página personal para lo cual se requiere ingresar Rut y clave personal creada por cada socio, de su uso personal e intransferible; que únicamente accediendo de esta manera sería posible efectuar un canje determinado o modificar datos personales; que en caso de que exista un cierto número de ingresos a la página personal de un socio utilizando una clave incorrecta, será bloqueada, siendo únicamente posible desbloquearla llamando a Lan, donde luego de validar al cliente con determinadas preguntas de seguridad le es enviada la nueva clave a su correo electrónico registrado en Lan; que dicho sistema poseería las necesarias medidas de seguridad para evitar que terceros no autorizados ingresen a la misma, siendo en todo caso de responsabilidad del cliente mantener el debido resguardo de sus claves personales. Que, en el caso de autos su parte se habría ajustado estrictamente a los protocolos de operación y seguridad del sitio y no se habría detectado falencias en tal sentido, razón por la cual no habría sido posible acoger el reclamo del Sr. Moreno, ya que no se habría registrado transgresión alguna a los procedimientos de seguridad del sitio web.

A fs.272 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de los apoderados de las partes, formulándose contestación en minuta escrita que rola a fs.81, oportunidad en que se opuso la excepción de

Prescripción, rindiéndose la prueba documental que rola en autos que será detallada en el desarrollo de esta sentencia.

A **fs.306** rola Acta de Absolución de Posiciones de doña Susana Wieland Sarquis, en representación de Latam.

A **fs.339** rola oficio emitido por Latam Airlines en respuesta a la medida para mejor resolver decretada a fs.336, en que informa al tenor de lo solicitado, respecto del bloqueo de la cuenta Latampass del actor.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) Prescripción:

PRIMERO: Que, a fs.82 la parte Latampass opone excepción de Prescripción fundada en que los hechos alegados por la parte querellante habrían ocurrido los días 5 de enero, 5, 9 y 26 de abril, y el día 25 del mes de mayo, todos del año 2016, habiéndose presentado denuncia al Tribunal con fecha 17 de octubre de 2016, sosteniendo el actor que en cada una de dichas ocasiones se habría producido una falta al deber de cuidado; que atendido lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley Nº 19.496, la responsabilidad contravencional prescribe en el plazo de seis meses contado desde que se haya incurrido en la infracción respectiva; que, en este caso se trataría de cinco fechas diferentes, la primera el día 5 de enero y la última el 25 de mayo del año 2016; razón por la cual, siendo eventos diferentes, estima que se encontrarían prescritos todos aquellos ocurridos con anterioridad al día 16 de abril de 2016, puesto que habrían transcurrido más de seis meses desde su ocurrencia al momento de interponerse la denuncia de autos.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante y demandante solicita el rechazo de la excepción, toda vez que la infracción en que habría incurrido Latam a su deber de seguridad y la reparación íntegra y oportuna, constituirían una unidad de actos que con efectos permanentes afectarían la cuenta personal del programa Latam Pass del actor, por lo que el plazo de prescripción debe contabilizarse desde la última infracción, toda vez que

en la especie, la infracción al deber de seguridad habría sido continua, habiéndose ejecutado 12 operaciones ilegítimas entre los días 5 de enero y 25 de mayo de 2016, razón por la cual el plazo de prescripción debe computarse desde la última de ellas, en que se consuma la infracción denunciada.

TERCERO: Que, en concepto del Tribunal atendido que se trataría de una serie de operaciones de canje similares y reiteradas, efectuadas correlativamente durante los meses de enero a mayo de 2016, a fin de determinar la fecha en que se habría cometido la infracción, se considerará el último evento impugnado, correspondiente al día 25 de mayo de 2016; razón por la cual y teniendo presente, lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley N° 19.496 que señala un plazo de 6 meses de prescripción de las acciones contados desde que se ha incurrido en la infracción respectiva, considerando que la denuncia se interpuso con fecha 17 de octubre de 2016, esto es, antes de haber transcurrido el plazo de seis meses de ocurrido el último cargo efectuado, - 25 de mayo de 2016-, debe rechazarse la prescripción alegada por la parte denunciada.

b) En lo infraccional:

CUARTO: Que, la demandante ha impugnado las operaciones de canjes señaladas en la denuncia y que se describen en los documentos de fs. 23 y siguientes, señalando que no fueron realizadas por su parte; que, Latam controvierte estos hechos, argumentando que al efectuar la revisión de cada una de estas transacciones, se determinó que no habría existido ninguna irregularidad en el proceso.

QUINTO: Que, la parte de Latam, ha esgrimido en su defensa los siguientes argumentos:

1) Que, el programa de pasajero frecuente Latampass, es un beneficio de adscripción voluntaria y completamente gratuito para los clientes de Latam, quienes acceden voluntariamente a participar debiendo previamente aceptar de manera expresa los Términos y Condiciones del programa; que los premios y demás beneficios del programa constituyen un beneficio gratuito o una mera liberalidad con la finalidad de premiar la fidelidad del cliente, quien conjuntamente con

recibir el servicio de transporte contratado, recibe, sin costo alguno, kilómetros Latampass en su cuenta individual; que posteriormente, pueden canjear por pasajes de Lan sin costo alguno, sin que además, tenga asociado algún costo la inscripción o mantención del programa. Que, en este orden afirma que el programa Lanpass jurídicamente constituiría un contrato unilateral y gratuito, puesto que sólo obliga a su parte, sin que el cliente o socio contraiga obligación alguna, recibiendo únicamente dicha parte los beneficios, por lo que no sería posible calificarlo dentro de los contratos de adhesión de acuerdo a la normativa de la Ley N° 19.496; y que al ser contrato unilateral y gratuito, su parte sólo sería responsable de culpa lata.

Que, el Tribunal, desestimaré dicha alegación, toda vez que atendida la naturaleza del Programa de Fidelización, este constituiría en definitiva una forma promoción de los servicios que ofrece la empresa entre los consumidores y usuarios, configurando una relación de consumo en el ámbito del cumplimiento de los derechos de los consumidores y demás garantías consagradas en la Ley N° 19.496.

2) Que, Latam sostiene igualmente en su defensa, que el escrito de denuncia no señala cuáles serían las obligaciones de las medidas de seguridad que se habrían infringido, careciendo de fundamento las imputaciones efectuadas, sin que se señale el incumplimiento de alguna norma legal específica, por lo que no sería posible al Tribunal acogerla, al no contener la enunciación precisa y clara de las peticiones sometidas al Tribunal, especialmente en cuanto a los fundamentos de derecho en que se apoya. Que, a en este sentido el Tribunal considera, que el libelo de denuncia reúne los requisitos necesarios para expresar claramente sus peticiones y los fundamentos de hecho y de derecho en que se apoya (artículos 3 inisco 1 letras d) y e), 23 y 24 de la Ley N° 19.496) ; habiendo permitido que la parte denunciada y demandada, ejerciera oportuna y pertinentemente su defensa, rindiendo además, prueba en tal sentido, por lo que se rechaza esta alegación.

3) En cuanto a la Seguridad del Programa Latam Pass: señala que los sistemas se habrían diseñado para evitar que terceros distintos del titular puedan acceder a la cuenta del mismo y efectuar canjes u otras operaciones; así para acceder a este, se debe ingresar datos personales correspondiente a: nombre completo, fecha de nacimiento, correo electrónico, documento de identidad, contraseña, una clave de identidad,

aceptar los términos y condiciones del programa y solo concluido estos pasos, la cuenta es creada y el socio comienza a acumular kilómetros; que el canje de pasajes o productos se hace de manera nominativa, indicando el nombre y rut del titular; que asimismo, en el evento de que se produzca un número de ingresos a la página personal de un socio utilizando una clave incorrecta, después de cierto número de ingresos, la cuenta será bloqueada, siendo posible sólo desbloquearla llamando a Latam y validándose como cliente, oportunidad en que se enviaría la nueva clave a correo electrónico registrado, aspectos que determinarían sus medidas de seguridad en la materia.

4) Que, en relación a los canjes impugnados por el actor, reitera lo señalado en su declaración indagatoria de fs.70, indicando que no habrían acogido su reclamo, en atención a que habiéndose solicitado por el Sr. Moreno la recuperación de su clave, ya que la cuenta se encontraba bloqueada, siguiendo los protocolos de seguridad se realizaron algunas preguntas y se envió la nueva clave al correo electrónico registrado, lo que habría ocurrido en dos oportunidades, la primera en el mes de enero de 2016, en que se envió la clave al correo ricardo.moreno@vtr.net y en la oportunidad siguiente al correo ricardo.moreno@oroblanco.cl; en esta última ocasión, se habría accedido a la cuenta del actor usando el número y clave secreta, efectuándose varios canjes por gift card para ser utilizadas en Almacenes Paris que habrían sido emitidas de manera nominativa, enviado en cada caso, según Latam el registro de canje al correo electrónico del actor.

SEXTO: Que, la parte denunciante y demandante a fin de acreditar los fundamentos de sus acciones acompañó los siguientes antecedentes: **1)** A fs.1 rola documento que contiene Términos y Condiciones del Programa Latampass; **2)** De fs.14 a 22 rolan antecedentes del reclamo formulado ante SERNAC y carta de respuesta de Latam; **3)** De fs.23 a 39 rolan Estados de Cuenta Latampass de don Ricardo Moreno; **4)** A fs. 133 y 153 rolan copias de cartas de reclamo enviadas por el Sr. Moreno a Latam Airlines; **5)** De fs.135 a 152 rolan copias de correos electrónicos intercambiados entre las partes; **6)** A fs.154 a 156 rola respuesta de requerimiento de reclamo de atención al Cliente de Latam; **7)** De fs. 178 a 197 rolan impresiones de informes de prensa y televisión extraídos de distintos sitios web; **8)** A fs. 197 rola formulario digital de canje de kilómetros; **9)** A fs. 198 a 2004 rola base de datos estadísticos del Banco

Central; **10)** A fs. 205 rola registro de identificación de datos de gerentes y altos ejecutivos de Latam emitido por la Superintendencia; **11)** A fs. 213 rola comprobante de canje de kilómetros Latampass; y **12)** A fs. 214 y 215 rolan certificados de nacimiento y matrimonio del actor; documentos que no fueron objetados de contrario.

SÉPTIMO: Que, la parte denunciada en apoyo de su defensa acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs. 219 y siguientes rola documento que contiene Términos y Condiciones del Programa; **2)** A fs. 234 y siguientes rola información respecto del canje de kilómetros que aparece en la página web de Latam; **3)** A fs. 239 y ss. rola información general del programa Latampass; **4)** De fs. 241 rola impresión de los pasos que deben efectuarse en la página web para que un socio ingrese a su cuenta; **5)** A fs. 242 y ss. rolan impresiones de procedimiento de actualización de datos; **6)** A fs. 246 y ss. rola procedimiento de cambio de clave; **7)** A fs. 249 rola reporte interno respecto de la modificación de datos personales del actor, que concluye que no se detectaron irregularidades; **8)** A fs. 251 rola carta enviada por Latam al Sr. Moreno informando lo anterior; **9)** A fs. 252 rola copia de carta enviada por Latam a SERNAC en relación al reclamo formulado por el Sr. Moreno; **10)** A fs. 253 rola información enviada al actor respecto del canje por \$ 85.000.- para ser utilizados en la tienda Easy mediante cupón (Gifcard) informándole que éste debe ser presentado junto a la cédula de identidad; y **11)** De fs. 255 a 271 rolan 16 giftcard remitidas al Sr. Ricardo Moreno, Rut Nº 10.373.813-K, relativas a canjes de kilómetros Lanpass entre marzo y junio del año 2016, una correspondiente a julio de 2015 y otra con vigencia a marzo de 2016, esta por la suma de \$ 400.000.-; documentos que no fueron objetados de contrario.

OCTAVO: Que, analizados los antecedentes del proceso y lo expuesto por las partes, es posible dar por establecido lo siguiente: **1)** Que, la empresa Latam ha dispuesto un sistema de beneficios y premios para sus clientes, como incentivo al consumo y como sistema de fidelización de su clientela, al que ha denominado **"Programa Latampass"**; **2)** Que, el ingreso a dicho programa sería voluntario para los clientes o consumidores de Latam Airlines Group S.A.; **3)** Que, la adscripción a dicho programa requiere como condición previa la aceptación de los Términos y Condiciones del Programa (fs.1); **4)** Que, el sistema de premios y beneficios señalados estaría sustentado en la acumulación de los

denominados “kilómetros Lanpass” , que es definida como la unidad de medida del Programa, y que son canjeables por pasajes aéreos u otros servicios que determine el programa en las condiciones particulares; y 5) Que, entre los meses de enero a mayo de 2016, se efectuaron canjes de kilómetros Latam Pass en la cuenta del actor, mediante 12 operaciones por un total de 361.620 kilómetros, según se acredita en estado de cuenta que rola de fs. 23 a 28.

NOVENO: Que, en este orden, la empresa Latam ha sostenido que el canje de kilómetros Latampass reúne una serie de condiciones y medidas que otorgan seguridad a las transacciones, especialmente respecto del acceso a la cuenta mediante el numero de socio y la clave secreta, y además, la notificación vía correo electrónico de las transacciones o canjes que se efectúen en la cuenta; que, al respecto cabe señalar que de acuerdo al documento acompañado a fs.249, correspondiente al análisis de las transacciones impugnadas por la empresa Latam, es posible dar por acreditado que en el caso materia de la litis, las transacciones fueron notificadas y enviadas a la dirección de correo electrónico ricardomorenooroblanco@gmail.com; según cambio que se habría efectuado con fecha 1 de abril de 2016; sin que se haya justificado fehacientemente en el proceso, que ese cambio en la dirección de correo efectuado por Latam, haya sido efectivamente comunicado al Sr. Moreno enviando la notificación respectiva a su antiguo correo, registrado por él en el programa Latam pass, correspondientes a las casillas ricardo.moreno@vtr.net y ricardo.moreno@oroblanco.com,(fs.22), como sostiene la parte denunciada que correspondería al protocolo de seguridad, y más aún, que el actor niega haber solicitado ese cambio.

DÉCIMO: Que, establecido lo anterior y respecto de las condiciones de seguridad de las operaciones, fluye de los antecedentes del proceso, que las transacciones impugnadas se alejaban del habitual comportamiento que mantenía el actor en el canje de los kilómetros Lanpass; antecedentes, que no habría sido considerado por la empresa denunciada para alertar al actor y bloquear el sistema de canje de su cuenta, aspecto singular que debe ser considerado dentro de las medidas de seguridad actuales que se deben adoptar por las grandes compañías, como la denunciada, a fin de prevenir acciones fraudulentas en contra de sus clientes o consumidores.

UNDÉCIMO: Que, establecido lo anterior, cabe señalar que el artículo 3 inciso 1 de la ley Nº 19.496 en lo pertinente señala: “ **Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles**”; que siendo el programa Latam Pass parte del servicio que la empresa denunciada ofrece a sus clientes y consumidores, se encuentra en el deber de brindar a éstos las condiciones de seguridad para que dicho programa de fidelización cumpla con los beneficios propuestos, correspondientes al canje efectivo de los kilómetros acumulados por el socio (como unidad de medida), ya sea por pasajes aéreos u bien por otros productos que se definan, garantizando que exista seguridad en las transacciones respectivas, lo que no habría ocurrido en lo especie, como se ha establecido en los motivos anteriores.

DUODÉCIMO: Que, por todo lo anterior se concluye que Latam Airlines S.A. ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1 letra d) de la Ley Nº 19.496, al no haberse acreditado que haya adoptado de manera efectiva las medidas de seguridad tendientes a evitar que la cuenta de socio del Programa Latam Pass fuera vulnerada, al producirse canjes de kilómetros no autorizados por el titular por tarjetas o cupones representativos de dinero, siendo en consecuencia procedente acoger la denuncia infraccional interpuesta a fs. 40 y siguientes en su contra.

c) En el aspecto civil :

DÉCIMO TERCERO: Que, la parte de don Ricardo Moreno Moreno deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, a fin de que se condene a Latam Airlines S.A. a pagar la suma de \$ 4.962.480- por concepto de daño emergente y la suma de \$2.000.000.- por concepto de daño moral.

DÉCIMO CUARTO: Que, en relación al daño directo reclamado, cabe señalar que en autos ha resultado acreditado el daño emergente que ha experimentado el actor a consecuencia del actuar infraccional de la parte demandada, de acuerdo a los documentos acompañados por la parte demandante individualizados en el considerando octavo, y atendida, la valoración del canje que consta a fs. 249 y los certificados o cupones que rolan de fs.256 a 271, documentos acompañados por la parte demandada,

se regula prudencialmente la indemnización por el daño emergente en la suma de \$ 1.900.000.- .

DÉCIMO QUINTO: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en la misma variación que experimente el IPC (índice de precios al consumidor) calculado por el Instituto Nacional de Estadísticas entre el mes de mayo de 2016, fecha en que efectuó la última transacción impugnada y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DÉCIMO SEXTO: Que, en cuanto a la indemnización de perjuicios solicitada por concepto de daño moral, teniendo presente lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la Ley N° 19.496, que establece el derecho de los consumidores a la reparación e indemnización adecuada de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento, el Tribunal estima que la conducta infraccional de la demandada ocasionó en el actor una alteración de su tranquilidad, y la frustración de las legítimas expectativas de la seguridad en el consumo del programa de beneficios Latampass, tomando en consideración la desazón que le provocó al actor verse privado de las ventajas ofrecidas por el proveedor a través de dicho programa; por lo que resulta procedente dar por establecido que dicha aflicción ha provocado daño moral al demandante, cuya indemnización que el sentenciador regula prudencialmente en la suma de \$1.000.000.-

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones 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 las normas pertinentes de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara :

a) Que se rechaza la Excepción de Prescripción opuesta por Latam Airlines S.A.

b) Que, se acoge la denuncia de fs. 40 y siguientes interpuesta por don **Ricardo Alejandro Moreno Moreno** y se condena a **Latam Airlines Group S.A.** representada por don **Matías Cristi Alfonso** a pagar una multa equivalente en pesos a **40 UTM (cuarenta unidades tributarias mensuales)** por ser autora de la infracción a lo dispuesto en el artículo 3 inciso 1 letra d) de la Ley 19.496

c) Que, se acoge con costas la demanda civil deducida a fs. 40 por don **Ricardo Alejandro Moreno Moreno** y se condena a **Latam Airlines Group S.A.** representada por don **Matías Cristi Alfonso** a pagar de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ **1.900.000.-** por concepto de daño emergente, reajustado en la forma señalada en el considerando décimo quinto del presente fallo, y los intereses corrientes que se devenguen para operaciones no reajustables; y la suma de \$ **1.000.000.-** por concepto de daño moral, más los intereses corrientes para operaciones no reajustables, en ambos casos que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la infractora, por el término legal, sino pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

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 Titular
Ximena Manríquez Burgos - Secretaria

