

Jo

Proceso Rol N° 45.036-5-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, dos de enero de dos mil dieciocho.

VISTOS;

A fs.22 don **Pablo Antonio Orrego Ramos**, Abogado, domiciliado en San José de la Sierra N° 93, departamento 1011 B, comuna de Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada por don **Carlos Mencio**, ambos domiciliados en Avda. Vespucio Norte N° 901, comuna de Renca, por supuestas infracciones a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en que habría incurrido el proveedor denunciado, fundado en lo siguiente :

- 1) Que, con fecha 21 de febrero de 2017 habría adquirido bajo la modalidad de canje de kilómetros, por un equivalente \$907.200, pasaje entre las ciudades de Santiago y Cancún - México- ida y vuelta, programando la salida para el día 11 de septiembre y el regreso para el día 21 del mismo mes del año 2017.
- 2) Que, por razones imprevistas no habría podido realizar dicho viaje, razón por la cual solicitó a la compañía la devolución, para tal efecto se contactó con el callcenter, en que le señalaron que era posible pagando una multa, que consistía en un pago de US \$ 125 o bien el cargo de 20.000 kilómetros Lanpass de los 70.000 utilizados para adquirir el pasaje, haciendo devolución de 50.000 kilómetros, habría optado por realizar el pago en dólares.
- 3) Que, para tal efecto habría sido redireccionado directamente desde el call center a una grabación que le pidió los datos de su tarjeta de crédito y clave secreta, que luego de digitarlos desde su celular fue comunicado nuevamente con la ejecutiva, en ese momento ella le explicó que el pago había sido reversado por su Banco (Santander) por lo que debía efectuarlo nuevamente, no obstante habría verificado que este movimiento se registraba como no facturado en su tarjeta de crédito; que sin embargo, la ejecutiva insistió en que el

71

movimiento estaba reversado, por lo que repitió toda la operación, siendo informado por la ejecutiva que estaba vez había sido exitosa y que el otro movimiento estaba reversado, señalando que en el plazo máximo de 48 horas le serían reembolsados su kilómetros, indicándole que la devolución de la tasa de embarque ascendía a \$53.387.-

- 4) Que, habiendo transcurrido el plazo señalado, no se habría efectuado la devolución de los 70.000 kilómetros, como tampoco se emitió nota de crédito del primer pago de la multa; que en los días sucesivos, atendido que no existía respuesta habría actualizado su reclamación formulada ante SERNAC; que luego de varios intentos y habiendo transcurrido más de 15 días, finalmente habría sido informado que su solicitud de anulación de reserva nunca había sido cursada, encontrándose vigente su código de reserva por esa razón no se había efectuado el reembolso de los kilómetros, tasa de embarque y cobro duplicado de la multa; aspecto que no le habían sido informados, no obstante sus múltiples reclamos tanto en la plataforma de SERNAC como directamente, sin que hasta la fecha de presentación de la denuncia se hubiera dado curso a su solicitud y los reembolsos pertinentes.

Por estos motivos, estima que el proveedor denunciado ha infringido lo dispuesto en los artículos 3 letras b) c) y e) 12, 23 y 32 inciso 2 solicitando se le condene al máximo de la multa que establece la Ley, y pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$1.045.932.- por daño emergente; \$ 797.817 por lucro cesante y la suma de \$ 2.000.000.- por concepto de daño moral; más intereses, reajustes y las costas de la causa; **demanda civil que no fue notificada.**

A fs.39 don **Guillermo Bofill Ferretti**, Abogado, en representación de Latam Airlines Group S.A., formula declaración indagatoria y señala que el denunciante habría solicitado reversar el doble cargo efectuado en su tarjeta de crédito sin obtener resultado, razón por la cual, en razón de esta denuncia, se habrían contactado con Transbank para solicitar con fecha 17 de agosto la anulación del cargo efectuado en la tarjeta de crédito del Sr. Orrego por la suma de \$ 81.750.-

A fs.67 se lleva a efecto la audiencia de estilo, con la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada, y en rebeldía de la parte denunciante y demandante, oportunidad en que se contestaron las acciones en minuta escrita que forma parte integrante de la audiencia y se rindió la prueba documental que rola en autos.

72

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, la parte denunciante sostiene que Latam Airlines Group S.A., en su condición de proveedor habría infringido lo dispuesto en la Ley N° 19.496, toda vez que habiendo solicitado la anulación de una reserva, habría actuado de manera negligente sin dar curso oportuno a lo solicitado de acuerdo al procedimiento informado al efecto, habiendo además, efectuado un cobro duplicado de la multa pagada para proceder a la anulación, sin que se hayan restituido los kilómetros canjeados, como tampoco la tasa de embarque ni reversado el cargo duplicado en su tarjeta de crédito de la multa cobrada equivalente a US\$ 125, no obstante haberse solicitado en reiteradas oportunidades.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada y demandada al contestar las acciones en su contra a fs.43, controvierte los hechos en que se funda, señalando lo siguiente: **1)** Que, la devolución del valor de los pasajes es un proceso que toma como máximo 45 días y que la devolución de la tasa de embarque es similar, pero que sería un proceso externo a Latam; **2)** Que, respecto de doble cobro, dicha alegación requeriría de una investigación interna para determinar la efectividad del mismo, para luego requerir a los operadores bancarios el abono del dinero en la tarjeta de crédito utilizada, lo que también tardaría algunos días; y **3)** Que, de acuerdo a la información a la fecha de la contestación, los kilómetros utilizados habrían sido abonados a la cuenta del actor y la tasa de embarque restituida a través de la misma tarjeta en que se efectuó el pago; Que, por lo anterior sostiene que su parte no habría incurrido en las infracciones que se le imputan, en atención a que no existiría negativa a restituir los kilómetros o desconocimiento de las condiciones del pasaje del actor, y que el supuesto retardo atribuido en la devolución, no constituiría infracción, correspondiendo al denunciante acreditar la negligencia que alega; solicitando el rechazo de las acciones interpuestas en su contra por no configurarse infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

TERCERO: Que, la parte denunciante y demandante, se encontró rebelde en la audiencia de estilo por lo que no rindió prueba alguna tendiente a acreditar sus pretensiones, que teniendo presente lo dispuesto en el

artículo 1698 del Código Civil respecto de la carga de la prueba, de manera tal que habiéndose controvertido los hechos denunciados, incumbe a la parte que los alega acreditarlos, lo que no habría ocurrido en autos; habiéndose acreditado por el proveedor denunciado con los documentos que rolan a fs. 64, 65 y 66 la devolución de la tasa de embarque, el abono de los kilómetros y la instrucción de restituir el doble abono.

CUARTO: Que, dado lo señalado precedentemente, el sentenciador no ha podido formarse convicción para configurar las infracciones que la denunciante y demandante imputa a Latam Airlines Group S.A., debiendo en consecuencia desestimarse en todas sus partes la denuncia interpuestas a fs.6 por don Pablo Antonio Orrego Ramos.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en las normas pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones 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 rechaza la denuncia infraccional interpuestas a fs.6 por don Pablo Antonio Orrego Ramos en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, por no haberse acreditado las infracciones denunciadas.

b) Que, el Tribunal omitirá pronunciarse sobre la acción civil de fs. 6 por no haber sido notificada.

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.

PROVEYÓ DON ALEJANDRO COOPER SALAS- Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria