

PRACTICADA 7/102/2013 ^{TRIPLETA}



PRIMER JUZGADO POLICIAL LOCAL
PUNTA ARENAS



RECIBIDO

N° Interno..... 228

Fecha Entrada..... 08 FEB. 2013

Hora..... 13:30

CERTIFICO, que es copia fial de su original que se ha tenido a la vista y que rola a fojas _ _ en Causa

Rol N° 2071-K-2012

Punta Arenas, _____

04 FEB 2013

Sandra Mary

SECRETARIO ABOGADO

SENTENCIA N° 340

Punta Arenas, veintiocho de enero de dos mil trece.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que a faja, 7 comparece doña PAMELA RAMIREZ JARAMILLO, Directora Regional de Magallanes y Antártica Chilena del Servicio Nacional del Consumidor, ambos con domicilio en calle Chiloé NO 765, deduciendo denuncia infraccional en contra de la empresa SKY AIRLINES S.A., persona jurídica del giro de su denominación, representada legalmente para estos efectos por doña ANA KARELOVICSTELA, ambos con domicilio en esta ciudad, calle Roca NO935.

Funda la denuncia infraccional en que con fecha 12 de julio de 2012 se requirió del proveedor SKY AIRLINES S.A., información sustentada en el uso de las facultades que el artículo 58 letra g) de la Ley NO 19.496 le confiere.

Agrega que en virtud de dicha facultad, y atendida información trasladada por los medios de comunicación el día 8 de julio de 2012, relativa a retraso sufrido por la línea aérea el día 7 de julio de 2012 en el vuelo itinerario Punta Arenas Santiago, se le requirió: "Información relativa al número y naturaleza de reclamos recibidos por el proveedor ante los problemas de consumo antes señalado, requerimiento exigido según manual de requerimiento de información adicional a proveedores."

Que la comunicación fue expedida por el SERNAC con fecha 12 de julio de 2012 (Ordinario N° 638) siendo recepcionada por la denunciada con fecha 12 de julio de 2012, de manera que el plazo que le asistía, para dar respuesta se cumplía el décimo día desde efectuada la entrega.

Menciona que a la fecha de la denuncia la denunciada no ha contestado, estimándose fundadamente que no se está cumpliendo con el imperativo legal que pesa sobre ella y que se encuentra establecido en el inciso final del artículo 58 de la Ley NO19.496.

En cuanto al derecho, funda la denuncia en lo dispuesto en el artículo 58 inciso 70 e inciso 90, de la ley NO19.496, los cuales transcribe.

En cuanto a la sanción, indica que esta se encuentra indicada en el inciso 9° del citado artículo 58.

SEGUNDO: Que a fojas 10 se tuvo por interpuesta la denuncia, y se citó a las partes a la audiencia de estilo.

TERCERO: Que a fojas 11 consta certificación del receptor del tribunal que da

|||

CERTIFICO, que es copia fiel de su original que se ha
t.:ido a la vista y que rola a fojas •ii\rró.. en Causa
Rol N° 1011
Punta Arenas,

07 FEB 2012

Sandra Noun

SECRETARIO ABOGADO



QUINTO: La denunciada evacua el traslado de la denuncia por escrito, solicitando que dicha contestación sea tenida como parte integrante de la audiencia.

SEXTO: Que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce.

SEPTIMO: Que a fojas 14 corre acompañada la contestación de la denuncia, y en la cual se solicita el rechazo de la misma, en todas sus partes.

Indica que con fecha 07 de julio de 2012 se programó en forma extraordinaria un vuelo chárter SCL-PUQ, trasladando a familiares de soldados conscriptos, el retorno PUQ-SCL fue abierto a la venta, el cual originalmente debía salir del aeropuerto de Punta Arenas a las 03:17 a.m., demorando su salida en primera instancia debido a las malas condiciones meteorológicas adversas en el aeropuerto, específicamente acumulación de nieve en las pistas del aeropuerto y alas del avión, junto a la reducción de visibilidad por nieve intensa. Lo anterior provocaría una acción de frenado deficiente del avión.

Agrega que tal situación fue informada a los pasajeros por alto parlante a las 03:00 a.m., indicando que había retaso en la salida y se entregaría un nuevo reporte en una hora más. Siendo aproximadamente las 04:10 a.m., se les informó a los pasajeros que el vuelo había sido cancelado por las condiciones de la pista la cual seguía inoperativa, a pesar del tratamiento de deshielo que se le había aplicado durante la noche, ya que las temperaturas seguían bajo cero.

Consigna que se dispuso de buses de acercamiento para trasladar a todos los pasajeros a sus domicilios o lugares de residencia, sin embargo los pasajeros comenzaron a reclamar solicitando la entrega de compensaciones, explicándoles que el motivo de cancelación del vuelo no permitía la entrega de compensaciones.

Menciona, además, que con posterioridad se les comunicó a los pasajeros la nueva hora de vuelo programada para las 16:00 horas, sin embargo, por un error operacional, la tripulación se encontraba en su descanso por el arribo del vuelo, el cual fue a las 12:34 a.m., en este caso la tripulación salió del aeropuerto aproximadamente a las 16:00 q.m., por lo que se debió reprogramar la salida del vuelo para las 19:10 horas. Que en este contexto, se le informó la nueva hora a los pasajeros, lo que generó molestias, reclamos e insultos a los funcionarios de la compañía. Posteriormente les ofreció un servicio de alimentación para mitigar la espera, junto con las bebidas correspondientes, sin embargo, aumentaron los insultos por lo que los funcionarios tuvieron que llamar a Carabineros para evitar que la situación se agravara.

En cuanto a la denuncia infraccional menciona, que debe entenderse que su objeto es el transporte de pasajeros y carga desde y hacia diferentes puntos dentro del territorio nacional y extranjero, de conformidad al artículo 127 del Código Aeronáutico. Que el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o fuerza mayor



1-V 1-J eSI

CERTIFICO, que es copia fiel de su original que se ha
tenido a la vista y que rola a fojas 1 en Causa
Rol N° 1--k2N11
Punta Arenas,,

[Handwritten Signature]
SECRETARIO ABOGADO

sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave.

De lo anterior se desprende, según indica, que se puede suspender el vuelo o modificarlo para proteger la seguridad de los pasajeros por las razones meteorológicas, como ocurrió en este caso.

Señala que no se pudo cumplir dentro de plazo con el requerimiento de información efectuado por el SERNAC, debido a que la persona encargada del área dejó de pertenecer a la compañía, y no dio aviso de haber recibido la notificación.

Finalmente consiga, que como proveedor, su intención es cumplir con los requerimientos de información y otras solicitudes que se le requieran para así contribuir a constituir una alianza de trabajo en la región.

OCTAVO: Que las partes no rindieron prueba testimonial en la causa.

NOVENO: Que la denunciante acompañó a la causa la siguiente documental: a) copia de Ord. NO638 de fecha 12 de julio de 2012, dirigido a doña Ana María Karelovic Stela, Gerente SKY AIRLINES S.A., con domicilio en calle Roca N° 935, rolante a fojas 5; b) copia del manual de requerimiento de información adicional a proveedores del SERNAC, dictado en el marco de la Ley NO20.555, rolante a fojas 14; y c) copia de Acta de Entrega de solicitud de información, que da cuenta que con fecha 12 de julio de 2012 fue recepcionada la solicitud de requerimiento por parte de la denunciada, rolante a fojas 23.

DECIMO: Que la denunciada no allegó documentación a la causa.

DECIMO PRIMERO: Que el artículo 58 letra g) de la Ley NO 19.496, en su parte pertinente, dispone: *"Los proveedores también estarán obligados a proporcionar al Servicio Nacional del Consumidor toda otra documentación que se les solicite por escrito y que sea estrictamente indispensable para ejercer las atribuciones que le corresponden al referido Servicio, dentro del plazo que se determine en el respectivo requerimiento, que no podrá ser inferior a diez días hábiles. Para estos efectos el Servicio Nacional del Consumidor publicará en su sitio web un manual de requerimiento de información, el cual deberá señalar pormenorizadamente los antecedentes que podrán solicitarse. El proveedor requerido en virtud de este inciso podrá interponer los recursos administrativos que le franquea la ley.*

El requerimiento de documentación que se ejerza de acuerdo al inciso anterior sólo podrá referirse a información relevante para el consumidor o que éste consideraría para sus decisiones de consumo. La solicitud de documentación no podrá incluir la entrega de antecedentes que tengan más de un año de antigüedad a la fecha del respectivo requerimiento, o que la ley califique como secretos, o que constituyan información confidencial que se refiera a la estrategia de negocios del proveedor, o que no se ajusten a lo dispuesto en el manual referido en el inciso anterior. Lo anterior no obstará a que el Servicio Nacional del Consumidor ejerza el derecho a requerir en juicio la exhibición o entrega de documentos, de acuerdo a las



Sandra Flórez
SECRETARIO ABOGADO

disposiciones generales y especiales sobre medidas precautorias y medios de prueba, aplicables según el procedimiento de que se trate.

La negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos en virtud de este artículo será sancionada con multa de hasta cuatrocientas unidades tributarias mensuales, por el juez de policía local.

Para la determinación de las multas se considerarán, entre otras, las siguientes circunstancias: el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, la gravedad de la conducta investigada, la calidad de reincidente del infractor y, para los efectos de disminuir la multa, la colaboración que éste haya prestado al Servicio Nacional del Consumidor antes o durante la investigación."

Que se encuentra acreditado en la causa los siguientes hechos:

- a) Que el SERNAC mediante Ord. NO638 de 12 de julio de 2012, (fojas 5) solicitó a la denunciada una serie de antecedentes adicionales a la información básica comercial, consistente en información de número de reclamos y naturaleza de los mismos, recibidos por retraso de vuelo de la compañía el día 07 de julio de 2012 en ruta Punta Arenas - Santiago.
- b) Que se indica en el Ordinario que la respuesta al requerimiento debe ser hecha por escrito dirigido al SERNAC y entregado físicamente, dentro de los 10 días hábiles próximos.
- c) Que el referido Ord. NO638 fue recepcionado por la denunciada, según consta de Acta de Entrega, con fecha 12 de julio de 2012 (fojas 23).
- d) Que el plazo conferido por el SERNAC vencía el día 27 de julio de 2012.
- d) Que la denunciada no dio respuesta al Ord. NO638 del SERNAC, dentro del plazo conferido.

DECIMO SEGUNDO: Que de lo pertinente de los descargos de fojas 24 y siguientes, queda establecido y reconocido por la propia denunciada, que no se pudo cumplir con lo requerido por el SERNAC, dentro del plazo, debido a que la persona encargada del área dejó de pertenecer a la compañía y no dio aviso de haber recibido la notificación.

Que compete a este sentenciador, sólo aplicar la sanción que la propia ley N0 19.496 indica, teniéndose por acreditado el hecho de haber transcurrido el plazo otorgado al efecto, y la negativa o demora injustificada en la remisión de los antecedentes requeridos. Que no es suficiente causal de justificación para la negativa de la remisión de la información, el hecho de que la persona encargada haya dejado de prestar servicios para la compañía.

Por tal razón, se estima que la denunciada infringió la norma contemplada en el artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496, al no remitir los antecedentes requeridos dentro del plazo conferido. Que para la aplicación de la multa se considerará, tal como lo dispone la ley, tanto el beneficio económico obtenido con motivo de la infracción investigada, como la gravedad de la conducta investigada, y la calidad de reincidente de la denunciada.

Que no se logró acreditar beneficio económico por parte de la denunciada, como asimismo, que haya sido sancionada anteriormente por los mismos hechos.

y **ATENDIDO LO DISPUESTO** en los artículos 1, 7, 9 a 14 y 17 de la Ley NO 18.287 Y artículos 1°, 50 A, 50 C y 58 letra g) de la Ley NO19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:

SE DECLARA:

A.- Que se acoge la denuncia de fojas 7, y se condena a la empresa SKY AIRLINES S.A., representada legalmente por doña ANA KARELOVICSTELA, ambos con domicilio para estos efectos, en calle Roca NO935, comuna de Punta Arenas, a pagar una multa ascendente a la suma de **S UTM** a beneficio fiscal.

B.- Que se condena a la denunciada al pago de las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, y DESPACHESE ORDEN DE ARRESTO si no pagare la multa dentro del plazo legal.

Dese cumplimiento a lo ordenado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496 en cuanto a la remisión del fallo, una vez que se encuentre ejecutoriada.

Rol N° **3.871-K-2012**

Dictada por don **Jaime Araneda González**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Punta Arenas. Autorizó doña Sandra Alvarez Bahamonde, Secretaria Subrogante.



CERTIFICO, que es copia fiel de su original que se ha tenido a la vista y que rola a fojas 32 en Causa Rol N° 3871-K-2012 Punta Arenas, 04 FEB 2013

Sandra Alvarez Bahamonde
SECRETARIO ABOGADO

REGISTRÓ DE ~ N° ~
1 ti H.B. t~'3
REGION DE MAGALLANES

INTELLIGENCE