

CERTIFICO. : Que la sentencia se encuentra ejecutoriada, la multa impuesta a COPA AIRLINES S.A., representada legalmente por doña LUZ MARIA PEÑA GALAN, se encuentra impaga y el plazo para pagarla se encuentra vencido. FERNANDO YAÑEZ REYES. SECRETARIO. PUDAHUEL, a 29 de enero de 2014.-



A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke.

PUDAHUEL, a veintinueve de enero de dos mil catorce.-

Vistos la certificación que antecede, despáchese orden de arresto en contra de doña LUZ MARIA PEÑA GALAN, representant4 legal de COPA AIRLINES S.A. Ofíciase. Notifíquese.-

CERTIFICO. : Que con esta fecha, se despachó orden de arresto por Carabineros de la 19° Comisaría de Carabineros de PROVIDENCIA.. PUDAHUEL, a



Fojas

Rol N°13.362-9/2012

PUDAHUEL, a veintitrés de Agosto de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que a fojas 1 y siguientes, rola denuncia interpuesta por don **JUAN PERIBONIO PODUJE**, abogado, Director Nacional del **Servicio Nacional del Consumidor** o **SERNAC**, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 50, piso 7, Santiago, en contra de **COPA AIRLINES S.A.**, representada por doña **LUZ MARÍA PEÑA GALÁN**, técnica en turismo, ambas domiciliadas en calle Fidel Oteiza N°1921, oficina 703, comuna de Providencia, por infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, dando origen en este Tribunal a la causa Rol N° 13.362-9/2012.

Que la denuncia se funda en el hecho que el Ministro de Fe de dicho Servicio, con fecha 25 de septiembre de 2012, constató que la denunciada no mantenía a disposición de los pasajeros copias del Decreto Supremo N° 113 año 2000, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, en los mostradores que la empresa utiliza en el Aeropuerto de Santiago, normativa que contiene el Reglamento del artículo 133 de la Ley 18.916 o Código Aeronáutico, omisión que constituye una infracción a distintas disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.-

Que a fojas 40 y siguientes, la denunciada dedujo excepción de incompetencia absoluta de este de Tribunal para conocer de esta clase de juicios, oposición que fue finalmente desechada, con costas, según consta a fojas 55 y siguientes. Subsidiariamente, COPA AIRLINES S.A., formuló sus descargos a la denuncia infraccional, señalando en síntesis que ella debe ser rechazada toda vez que la obligación de la aerolínea de entregar la información a que se refiere el mencionado Reglamento nace con la denegación de embarque del pasajero. De este modo, si tal hipótesis no se concreta, el deber de informar no surge. Agrega que la infracción que se imputa a COPA AIRLINES S.A. consiste en no haber informado de manera veraz y oportuna a los consumidores respecto a los derechos que les corresponden, conforme a lo dispuesto en el Art. 3º letra d) de la Ley N°19.496. Indica que por tratarse de una información que debe ser entregada de manera "oportuna", la obligación se cumple a propósito o producto de algo y, en la especie, ello sería la denegación del embarque.

Que a fojas 86 y siguientes rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la denunciante representada por su apoderado don **VÍCTOR VILLANUEVA PAILLAVIL**, y de la denunciada, representada por sus apoderados, don **JUAN FERNÁNDEZ AVENDAÑO** y **SEBASTIÁN DURÁN DEL FIERRO**. Llamadas las partes a un

Que en dicha ocasión, la denunciada contestó por escrito la denuncia de autos, la que rola a fojas 40 y siguientes, presentación que se tuvo como parte integrante del referido comparendo.

Que la denunciante, junto con reiterar los documentos acompañados de fojas 8 a 23, acompañó con citación, entre ellos, una copia de la fiscalización efectuada por el ministro de fe del SERNAC, de fecha 25 de septiembre de 2012; instrumento no impugnado ni objetado.

Que asimismo, la denunciante presentó prueba testimonial consistente en un testigo quien fue tachado por parte de la denunciada en razón de la subordinación y dependencia existente respecto de la parte que lo presenta, oposición que se basa en lo dispuesto en el artículo 358 N°4 del Código de Procedimiento Civil. No obstante lo anterior, se admitieron sus declaraciones y se dejó la tachas formulada para ser decidida en la sentencia definitiva.

Que al efecto, declaró don MIGUEL VALENZUELA BUSTOS, funcionario del Departamento de Calidad del SERNAC, ministro de fe, con domicilio en calle Teatinos N°50, piso 2, comuna de Santiago, cédula de identidad N°6.024.682-3, quien en síntesis expone que como ministro de fe del SERNAC del Departamento de Calidad y Seguridad de productos del mismo, el día 25 de septiembre de 2012 concurre a los mesones de pre-embarque de la empresa COPA AIRLINES S.A., constatando que en tal lugar no se encontraban disponibles copias de la información obligatoria que le asiste como derecho a los consumidores cuando concurren situaciones de suspensión de vuelos, cambios de horarios, sobreventa de pasajes o denegación de embarque de pasajeros, información que está establecida en el Decreto N°113 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Que la denunciada acompañó diversos documentos rolantes de fojas 69 a 85, no objetados ni impugnados.

Que sin existir diligencias pendientes, se trajeron los autos para fallo a fojas 101.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO.

A. EN CUANTO A LA TACHA DEDUCIDA:

PRIMERO: Que a fojas 86, el apoderado de la parte denunciada formuló tacha al testigo presentado por la denunciante, señalando que éste se encontraba bajo dependencia y subordinación respecto de aquélla, conforme a lo dispuesto en el artículo 358 N°4 del Código de Procedimiento Civil.

SEGUNDO: Que la inhabilidad hecha valer por el incidentista se refiere a una causal que en la especie no se produce toda vez que el testigo prestó declaración en su calidad de funcionario público, como ministro de fe investido como tal y en ejercicio de sus potestades legales, por lo que puede declarar respecto de aquellos hechos que personalmente pudo apreciar, lo que se ve corroborado con el hecho que el testigo expresamente declaró no recibir

alguna contraprestación por actuar como ministro de fe. Conforme a lo descrito, se rechazará la tacha opuesta.

B. EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

TERCERO: Que en el contexto de los antecedentes allegados al expediente, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si la denunciada incurrió en alguna de las contravenciones establecidas en la Ley N°19.496, sobre de Protección de los Derechos de los Consumidores; especialmente si la proveedora denunciada incumplió lo dispuesto en el artículo 3º letra b) de la misma, que establece que: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos”*. Al efecto, ha de considerarse que el asunto controvertido nace cuando, al momento de ser fiscalizada, la mencionada empresa COPA AIRLINES S.A. no tenía a disposición de los pasajeros copias del Decreto Supremo N° 113 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones del año 2000, cuyo texto regula las obligaciones del transportador aéreo, reglamento del artículo 133 de la Ley N°18.916, Código Aeronáutico.

CUARTO: Que al efecto, el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR señala en su presentación que la ausencia de las copias del mencionado Decreto Supremo, constituye una conducta que infringe el artículo 3º de dicho Decreto que dispone: *“Las líneas aéreas estarán obligadas a tener a disposición de los pasajeros copias del presente Reglamento, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos”* –omisión que no ha sido desconocida por la empresa aérea denunciada- lo que significa una contravención al deber de los proveedores de informar de manera veraz y oportuna las prestaciones a que tiene derecho el consumidor, según lo dispone el artículo 3º letra b) de la Ley N°19.496, derecho de carácter básico e irrenunciable. A su vez, señala la denunciante que tal conducta representa una infracción al artículo 23 de la mencionada Ley, por cuanto la empresa proveedora incumple una obligación de origen legal lo que implica un actuar negligente en la prestación del servicio esperable por cualquier consumidor.

QUINTO: Respecto de las defensas o alegaciones opuestas por la parte denunciada en su escrito de fojas 40 y siguientes, se considerará lo que sigue:

a) En cuanto a la alegación y/o defensa de no existir denegación de embarque y oportunidad en la entrega de información:

Al efecto, la denunciada COPA AIRLINES S.A. indica que la regulación que efectúa el artículo 133 del Código de Aeronáutica y su Reglamento, dice relación con la *denegación de*

embarque y que en el caso de marras tal denegación no se produjo, por lo que el deber de informar no se ha hecho exigible pues tal hipótesis no se concretó.

No obstante, cabe señalar que el referido artículo 133 del tantas veces mencionado Código y su Reglamento, dicen relación con la regulación legal del Contrato de Transporte Aéreo y los deberes que corresponde al transportador, ubicado en el Capítulo V del Código Aeronáutico. En consecuencia, se trata de una obligación que corresponde a toda empresa proveedora de esta clase de servicios y que el deber de mantener a disposición de los usuarios la información que tales reglas disponen, debe considerarse en armonía con la exigencia de suministrar al público la información básica comercial por medios que aseguren un acceso claro, expedito y oportuno, según el artículo 1° N°3 de la Ley N°19.496, obligación que si bien la empresa aérea no desconoce sí condiciona su cumplimiento a la configuración de una hipótesis que no es posible advertir a la luz la recién mencionada norma de la Ley del Consumidor.

A mayor abundamiento, la necesaria concreción de la respectiva hipótesis que plantea la denunciada como requisito para satisfacer el deber de informar a los consumidores, haría que tal cumplimiento quede condicionado a la voluntad del proveedor en la medida que estime que se configuró el supuesto pertinente, enervando con ello los derechos de los pasajeros especialmente en cuanto a la irrenunciabilidad de los mismos, por lo que se rechazará esta alegación de parte de la denunciada.

b) Respecto de la excepción y/o defensa de inexistencia de infracción al artículo 3° letra b) y artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor:

La parte de AEROLÍNEAS COPA S.A. explícitamente no ha negado que al momento de ser fiscalizada carecía de las copias del Reglamento del artículo 133 del Código Aeronáutico, sino que sólo ha efectuado alegaciones vinculadas al momento u oportunidad en que ha cumplirse el deber de entregar la información que dicho Reglamento señala y que, en la medida que el hecho que genera la obligación de informar no se concrete, tal falta no puede constituir una infracción al artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496. Añade que la referida obligación está condicionada a la circunstancia de existir sobreventa de pasajes o denegación del embarque, cuestión que no ocurrió el día en que fue fiscalizada la empresa.

Que tal como se ha señalado, la obligación de tener a disposición de los pasajeros la información a que aluden el artículo 133 del Código de Aeronáutica y su Reglamento, no está condicionada al hecho de producirse la denegación de embarque y/o sobreventa de pasajes, sino que debe entenderse que se trata de un deber de carácter permanente, tal como lógicamente se desprende del artículo tercero del Decreto Supremo N°113, Reglamento del artículo 133 del Código Aeronáutico, según el cual *“Las líneas aéreas estarán obligadas a tener a disposición de los pasajeros copias del presente Reglamento, en un lugar visible de sus oficinas de venta de pasajes y en los mostradores de los aeropuertos.”*

Asimismo, la denunciada indica que no ha existido menoscabo a los consumidores a raíz de los hechos materia de autos. En este caso, debe tenerse presente que los hechos materia de la denuncia son la infracción a los derechos de los consumidores derivada de la falta de información que el proveedor debe entregar a los usuarios respecto del servicio contratado, deber regulado legalmente a través de la mencionada Ley de Protección al Consumidor.

En este sentido, la empresa COPA AIRLINES S.A. ha reconocido implícitamente que al momento de ser fiscalizada no mantenía a disposición de los pasajeros el Reglamento a que alude el artículo 133 del Código de Aeronáutica, porque –a su juicio- no existía la obligación de proporcionar tal información. Como se ha explicado anteriormente, la ausencia de tal información constituye una infracción a un deber permanente impuesto por ley, siendo ello plenamente exigible y esperable por toda clase de usuarios de este tipo de servicios.

Conforme a los razonamientos anteriores, se procederá a desechar esta alegación opuesta por la denunciada.

c) En cuanto a la excepción y/o defensa de imposibilidad de aplicar dos sanciones a un mismo hecho:

Al efecto, el apoderado de COPA AIRLINES S.A., señala que las sanciones solicitadas por el SERNAC tienen su fundamento en un mismo hecho, lo que resulta contrario al principio jurídico que nadie puede ser sancionado dos veces por un mismo hecho (*non bis in idem*) y porque, además, la misma Ley de Protección al Consumidor –en su artículo 24- consagra una sola sanción por las “*infracciones*” (en plural) a lo dispuesto en dicha ley, cuyo monto es “*hasta*” 50 U.T.M.

Al respecto, se debe considerar que la aplicación de una o más multas al proveedor que infringe las normas de la Ley de Protección del Consumidor, es permitida y regulada por el propio artículo 24 inciso primero de la Ley N°19.496, toda vez que la multa es de carácter residual puesto que tiene lugar cuando la infracción de que se trate “*no tuviere señalada una sanción diferente.*”, como ocurre en el caso de publicidad engañosa que posee una regulación específica en el mismo artículo 24, ya citado.

En el caso de marras, el hecho denunciado es la infracción al derecho de los consumidores de contar con la información veraz y oportuna respecto de los servicios contratados, conforme a lo dispuesto en el artículo 3° letra b) de la Ley N°19.496. A juicio de este Sentenciador, siendo ésta la conducta que ha de ser sancionada, la infracción descrita en el artículo 23 de la misma ley queda sin duda subsumida en aquella, por lo que necesariamente ha de aplicarse una sola condena.

SEXTO: Que pronunciándose acerca de los hechos que motivan estos autos y tras analizar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica, el suscrito ha de concluir que la denunciada ha cometido la infracción que se le imputa en la prestación de sus

servicios al vulnerar lo señalado en el artículo 3 letra b) de la ley 19.496, y en consecuencia, los consumidores vieron vulnerado su derecho a la información, toda vez que la proveedora no mantenía a su disposición aquel Reglamento que estableció diversos derechos en su favor, por lo que conforme al mérito de todos los antecedentes allegados al proceso la empresa ha cometido una infracción a la Ley del Consumidor, debiendo ser sancionada como se señalará en la parte resolutive de esta sentencia.

Y TENIENDO PRESENTE ADEMÁS,

Lo dispuesto en la Ley N°15.231, Ley N°18.287 en sus artículos 1°, 14 y 17; los artículos 1° N°3 inciso final, 3 letra b), 23, 24, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496 y Decreto Supremo N° 113 del Ministerio de Transportes y telecomunicaciones, del año 2000 que contiene el Reglamento del artículo 133 del Código Aeronáutico,

SE RESUELVE:

1) Que se rechaza la tacha opuesta por el apoderado de la parte denunciada, conforme a lo señalado en los considerandos Primero y Segundo de este fallo, sin costas por no haber sido solicitadas.-

2) Que se ACOGE LA DENUNCIA infraccional de fojas 1 y siguientes, y, en consecuencia, SE CONDENA a la empresa COPA AIRLINES S.A., representada por doña LUZ MARÍA PEÑA GALÁN, ambas ya individualizadas en autos, al pago de una multa regulada prudencialmente en SEIS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.-

3) Que se condena a la denunciada sólo al pago de las costas derivadas de la excepción de incompetencia absoluta desechada por este Tribunal a fojas 55 y siguientes y no ha lugar a las derivadas del fondo de la denuncia por no haber sido derrotada completamente.-

4) Que si la multa no es pagada dentro de quinto día de ejecutoriada esta sentencia, y conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 18.287, despáchese orden de arresto en contra de la representante de la Sociedad infractora.-

5) Una vez ejecutoriada la Sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese, regístrese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.-

ROL N°13.362-9/2012

DICTADA POR DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR.-

AUTORIZADA POR DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO.-