

IQUIQUE, CUATRO DE MARZO DEL DOS MILCATORCE

CERTIFICO: Que la causa rol 7471-L, se encuentra firme y ejecutoriada.

Doy Fe.

REGISTRO DE SENTENCIAS

04 MAR. 2014

REGION DE TARA PACA

~~SECRETARIA (S)~~

Iquique, *a~k...1..}.Q!k..| { .*
CE: R11FICOQuCJ. la presente es copia fiel
del original que enido a la viata.
Doy f••

Secretario Abogado



DOFII (f:~A):
RILENE 1.PERALTA. AGUI LER.A.
8AQUEDAFOJO No. 1093, IQUIQUE

En el e;(pediente Rol [v.10. 7.471 - L , de este Tercer
Juzgado de Polici'a Local de Iquique, por LEY DEL GONSUR:IIDOF.:
se ha ordenado de notificar a Ud., lo siguiente:

ROL N° 7471-L

Iquique, a veinte días del mes de diciembre del mil
trece



VISTOS:

A fojas 01, rola la denuncia por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por doña Claudia Jessica Saavedra Alvear, chilena, dueña de casa, Cédula Nacional de Identidad y Rol Único Tributario N° 16.678.317-8. domiciliada en Iquique, en Los Chunchos N° 3479, en contra de Aerolíneas Principal Chile S.A. (PAL), empresa de transporte aéreo, representada por don Roberto Mauricio Yevenes Labra, gerente de ventas de la región Tarapacá, ambos domiciliados en Iquique, en calle Plaza Prat N° 570, por infracción a las normas de la Ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, por no haber respetado los términos, modalidades y condiciones conforme a los cuales se adquirió el pasaje, al no cumplir con el itinerario programado, y por la deficiente calidad del servicio otorgado, causándole menoscabo al consumidor. En efecto, señala la actora, que compró pasajes aéreos para viajar el día 24 de septiembre de 2012, a las 21:30 horas desde Santiago con destino a Iquique. Estando en el aeropuerto en Santiago, al momento de chequearse, personal de la aerolínea comunica que el vuelo N° 806, había sido reprogramado para las 01:40 horas del día 25 de septiembre del 2012, debido a una mantención no programada. A la espera de la salida del vuelo en nuevo horario, ejecutivos y supervisoras de la empresa informan a los pasajeros que el vuelo no saldría en la hora acordada. Siendo las 01:50 horas



y ante nuevo retraso, los pasajeros molestos por la hora, la espera, el cansancio y la escasa información proporcionada, comenzaron a efectuar llamados telefónicos a los medios de prensa, obteniendo como resultado una comunicación que señalaba que "se iba a descargar un avión de transporte de carga y en él se les trasladaría a la ciudad de Iquique. Mientras trascurrían las horas. Alrededor de la 03:00 horas, la aerolínea nuevamente modificó la información ya otorgada, señalando que deberán esperar una nave que llegaría desde la ciudad de Iquique, este ya registraba un retraso de cuatro horas, lo que concluye que la empresa PAL no proporcionó información veraz y oportuna respecto de la salida del vuelo. Del total de los 120 pasajeros, incluyendo a los niños menores de edad, permanecieron en el aeropuerto mas de 10 horas, finalmente siendo las 07:00 horas del día 25 de septiembre, informan que les cambiaran de puerta de embarque, para próximamente llevarlos en bus hasta el vuelo, el cual no poseía las mismas características, condiciones y comodidades que el vuelo comercial inicialmente contratado.

En virtud de lo antes expuesto, presenta denuncia infraccional y solicita tenerla por interpuesta en contra de Aerolíneas Principal Chile S.A. (PAL), acogerla y en definitiva condenarla al pago del máximo de la multa señalada en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. Sustenta jurídicamente su solicitud en los artículos 1° Y 20, 3° letra b), d) Y e); 12°; 23°; 26° 50A Y siguientes, de la Ley N° 19.496.

En cuanto a la acción de indemnización de perjuicios, solicita que se condene a la parte demandada, a la suma de \$12.027.760; correspondiente a \$ 8.760, por concepto de daño



reajustes, intereses, y costas. Fundamenta jurídicamente la acción en los artículos 50 C y, 50 D, de la Ley N° 19.496.

A fojas 10 a 23, rolan documentos en que se fundamenta la denuncia y demanda indicada.

A fojas 25, presentación de Director Regional del Servicio Nacional del Consumidor, región Tarapacá, doña Marta Cecilia Daud Tapia, se hace parte como tercero en calidad coayudante, de acuerdo a disposiciones contenidas en el artículo 58 de la Ley sobre protección de los Derechos de los Consumidores, agrega en su presentación, que el desarrollo de la amplia función importa, entre otros aspectos, que el **Sernac** esté facultado para denunciar los posibles incumplimientos ante los organismos o instancias jurisdiccionales respectivas y hacerse parte en dichos procesos, cuando se encuentra comprometido el interés general, colectivo o difuso de los consumidores.

En ese orden de ideas, y en razón al rango de competencia que el legislador le asignó, conoció, a través de esta Dirección Regional, de los hechos expuestos por doña Claudia Jessica Saavedra Alvear, los cuales daban cuenta, según su versión, de una serie de irregularidades ocurridas antes y durante un periplo aéreo, a saber: escasa información recibida por los pasajeros del vuelo 806 de la Aerolínea Principal Chile **S.A.**, el día 24 y 25 de septiembre del año 2012; trato denigrante e indigno recibido de los funcionarios de la aerolínea individualizada; y el transporte después de más de 10 horas de espera en el aeropuerto, en una aeronave destinada al traslado de carga.

A partir de esta reclamación, el Servicio Nacional del Consumidor, región Tarapacá, y en uso de su facultad legal de



recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de las características de la comercialización de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, procedió a indagar y recopilar antecedentes de parte de la Aerolínea Principal Chile S.A., requiriendo, al efecto con fecha 22 de noviembre del año 2012, mediante oficio número 1960, información.

A fojas 50, rola decreto téngase parte al Servicio nacional del Consumidor, anexa documentos fojas 25 a 47.

A fojas 51, Comparece doña Claudia Jessica Saavedra Alvear, quien ratifica denuncia y demanda civil de fojas 1 a 9 inclusive, señalando que alrededor de las 07:57 horas de la mañana del día 25 de septiembre de 2012, los embarcaron en el avión de carga que los llevaría a destino el cual era incómodo y sus asientos no se plegaban. Asimismo, las bandejas o mesas plegables se caían.

A fojas 51, comparece doña Marta Cecilia Daud Tapia Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor, quien ratifica denuncia que rola a fojas 25 a 39 inclusive.

A fojas 52, comparece don Robert Mauricio Yevenes Labra, quien en calidad de Gerente de Ventas de la región de Tarapacá de la línea aérea PAL, manifiesta que la señora Claudia Saavedra Alvear fue pasajera del vuelo 806 de 24 septiembre 2012, tramo de Santiago a Iquique, con hora de salida 21:30 horas, agregando que el vuelo experimentó una avería técnica, no prevista en la unidad eléctrica del generador de uno de sus motores. Los encargados del

mantenimiento informaron que el vuelo podría estimar salida a las 01:30 horas de la mañana siguiente, dándose aviso a la



Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), dicha falla. Pese a los esfuerzos, el avión no pudo salir a la hora estimada de salida, por medidas de seguridad.

La parte denunciada señala que ante esta circunstancia, PAL ofreció las siguientes alternativas de solución: a) embarcar en un vuelo de PAL a los pasajeros que lo desearan; b) Cambiar el respectivo vuelo sin costo; c) Devolución del importe del pasaje por el tramo no utilizado; d) Proporcionar un voucher de comida a los pasajeros del vuelo 806. Finalmente agrega que frente a la reiteración de la anomalía, implemento la medidas necesarias para disponer de otra aeronave que emprendió vuelo a la 07:45 horas del día 25 de septiembre de 2012, el avión de reemplazo se encontraba destinado para transportes de carga, bajo modalidad seat containers, esto es, carga sobre los asientos, este avión se encontraba habilitado para transportar pasajeros.

A fojas 53, rola acta de audiencia de contestación, conciliación y prueba, realizada con la asistencia de la parte querellante y demandante civil doña Claudia Jessica Saavedra Alvear y doña Marlene Peralta Aguilera, abogado de Sernac Primera Región y de la parte querellada y demandada civil don Robert Mauricio Yevenes.

La parte denunciada y demandada contesta por escrito la denuncia infraccional y demanda civil, solicitando su total y absoluto rechazo, con costas, en conformidad a los fundamentos de hecho y derecho que se expondrán en cuerpo escrito.

Efectivamente entre PAL y la actora se celebró un contrato de transporte aéreo en virtud de la cual ella y sus hijos debían abordar el 24 de Septiembre de 2012 a las 21:30 horas, el



vuelo 806 en el aeropuerto Arturo Merino Benítez de Santiago, con destino a Iquique. El citado vuelo N° 806 experimentó un retraso una repentina, imprevista e irresistible avería, la unidad eléctrica del generador de uno de los motores falló. De acuerdo a las estimaciones de los encargados de mantenimiento, se pensó que la aeronave se encontraría en condición de retomar el vuelo a las 1:30 horas del día 25 de septiembre. Lamentablemente, los esfuerzos del equipo de mantenimiento, el desperfecto se reiteró, por lo que no fue posible efectuar la salida tampoco a la 01:30.

Ante ello, PAL efectuó diversas medidas, de gran costo económico para la compañía a fin de poner a disposición de los pasajeros, otra aeronave, que finalmente emprendió vuelo alas 7.45 horas del 25 de Septiembre. Esta aeronave, si bien estaba destinada al transporte de carga, también estaba acondicionada y habilitada para transportar pasajeros. Ante esta circunstancia se ofreció a los pasajeros:

- a) Embarcarse en el vuelo PAL, que salía a Iquique al día siguiente.
- b) Cambiar su vuelo para otra fecha, sin ningún cobro.
- c) La devolución del importe pagado por su boleto o por el tramo no utilizado.

A los pasajeros que permanecieron en el aeropuerto, se les proporcionó un voucher de alimentación.

No se produce conciliación. Se recibe la causa a prueba fijándose como punto de prueba a) efectividad de los hechos denunciados; b) naturaleza y monto de los daños demandados.

Las partes no rinden prueba testimonial. La parte querellante

y demandante civil rinde prueba documental fojas 61 a 65;

Sernac rinde prueba documental fojas 66 a 130 y documento



electrónico a fojas 185; La parte demandada y querella da civil rinde prueba documental fojas 131 a 146. La parte querellante y demandante civil solicita diligencias, la parte demandada y querellada civil, no solicita.

A fojas 147 rola decreto que anula lo obrado a fojas 53 y en su reemplazo se fija puntos de prueba y nueva fecha de audiencia de comparendo de contestación, conciliación y de prueba.

A fojas 151, rola audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de las partes. La parte querellada y demanda civil viene en contestar por escrito demanda civil, acompaña documentos de contestación de la demanda. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Se recibe la causa prueba fijándose: a) efectividad de los hechos denunciados; b) Naturaleza y monto de los daños demandados.

La parte querellante y demandante civil, Sernac y parte querellada y demandada civil, no rinden prueba testimonial.

La parte querellante y demandante civil rinde prueba documental a fojas 61 a 65, Sernac rinde prueba fojas 66 a 130 Y la parte querellada y demandada civil rinde prueba documental a fojas 131 a 146. La parte denunciante y demandante civil y Sernac no solicitan diligencias y parte querellada y demanda solicita diligencias.

A fojas 157 a 158, audiencia de percepción documento electrónico con la comparencia de la parte querellante y demandante civil doña Claudia Jessica Saavedra Alvear y de la abogada de Sernac, Primera Región doña Marlene Peralta Aguilera y de la parte querellada y demandada civil don Robert Mauricio Yevenes.



A fojas 160, Informe de la Dirección General de Aeronáutica Civil, oficio N 05/0/607/3187 de fecha 31 de mayo de 2013, respecto de razones que había causado el retraso del vuelo N° 806 del Aerolínea Principal Chile **S.A.**, entre Santiago e Iquique el día 24 de septiembre 2012, señala: a) De acuerdo a los antecedentes con que cuenta esta Dirección General el vuelo 806 entre Santiago e Iquique, fue planificado originalmente para ser realizado en el avión B-737 matrícula CC-ACE, debiendo iniciar el vuelo a las 21.30 horas del citado día. Al momento de realizar la inspección de pre-vuelo, se detectó una falla en la Unidad Generadora Eléctrica de uno de sus motores, situación que, en razón de mantener la seguridad operacional, le impedía efectuar este vuelo si mantenía esa condición. Por ese motivo, se procedió a realizar las acciones de mantenimiento descritas en los manuales de mantenimiento del avión, para solucionar la discrepancia, actuándose en conformidad a lo establecido en la reglamentación aeronáutica vigente. Esto obligo a retrasar la hora salida del vuelo. Al finalizar el trabajo de mantenimiento, el cual consistió en el reemplazo de la unidad que falló, fue imposible dejar el avión en condición operativa, tal como se señala en el libro de Vuelo. Ante esta situación, la empresa debió retrasar nuevamente el inicio el vuelo 806, hasta tener la disponibilidad de otra aeronave;

b) Por su parte, el avión de reemplazo que utilizaría para el vuelo 806, requirió algunas horas de mantenimiento antes de realizar el nuevo vuelo con pasajeros, debido a que había sido utilizado previamente en un vuelo de transporte de carga en configuración "Seat containerU(transporte mixto), el citado vuelo 806, según lo registrado en la bitácora del



avión, inicio su operación con retraso después de completar todas las actividades antes indicadas, demorando su salida hasta las 07:57 horas del día 25 de septiembre 2012; c) consecuente lo anterior, es posible señalar que el retraso del vuelo 806 habría tenido su causa en una falla técnica, lo que impidió realizar el vuelo.

Si bien los itinerarios, son aprobados por esta Dirección General, estos pueden sufrir variaciones ante situaciones como la acontecida con el vuelo en comento, no siendo de competencia de esta Dirección General de Aeronáutica, conocer los incumplimientos del contrato de transporte aéreo.

A fojas 171, rola el decreto que cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

A. En cuanto a la denuncia infraccional

Primero: Que, le ha correspondido a este sentenciador determinar la responsabilidad infraccional y civil de la querellada y demandada civil AEROLINEAS PRINCIPAL CHILE S.A. (PAL), empresa de transporte aéreo, representada por don **Robert Mauricio Yévenes Labra**, representante y gerente de Ventas de la Región Tarapacá, ambos domiciliados en Iquique, en Plaza Prat N° 570, por no haber respetado los términos, modalidades y condiciones conforme a los cuales la denunciante adquirió el pasaje, al no cumplir con el itinerario programado, y por la deficiente calidad del servicio otorgado, causándole menoscabo al consumidor.

Segundo: Que, los actos jurídicos protegidos por la disposiciones de la Ley N° 19.496, son aquellos que tengan el carácter de mercantiles para el proveedor, de acuerdo al



código de comercio y código Civil para el consumidor, lo que ocurre en el caso de autos.

Tercero: Que para tener por acreditada la infracción denunciada, se debe analizar los diferentes medios probatorios allegados a estos autos, en especial los documentos fundantes de las acciones interpuesta, no impugnados u objetados por la querellada, como ser las tres tarjetas de embarques emitidas por Aerolíneas Principal Chile S.A.; Reclamo por reprogramación de vuelo a vía e-mail a Aerolíneas Principal Chile; denuncia ante el Servicio Nacional del Consumidor y respuesta de don Rolando Musiet T. Director Legal de Aerolínea Principal Chile S.A., lo que obliga a concluir: al con tarjeta de embarque ticket N° 6762400580582, N° 6762400580581 Y N°6762400580580, la actora acredita de haber viajado desde Santiago a la ciudad de Iquique el 25 de septiembre de 2012, en la empresa de transportes aéreo, Aerolínea Principal Chile S.A. ; b) respuesta de Servicio Atención al Cliente PAL Airlines ; y c) respuesta de Rolando Musiet T, director de Aerolínea Principal Chile, unido a la presentación de doña Marta Cecilia Daud Tapia Directora Regional del Servicio Nacional del Consumidor región Tarapacá, quien a fojas 25 se hace parte de la presente causa, en audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba adjunta los documentos que indica: al original de presentación de doña Claudia Saavedra Alvear de fecha 09 de octubre de 2012, dirigido a la Directora del Servicio Nacional del Consumidor, oficina Iquique, documento en el cual precisa los hechos relatados por la querellante con ocasión del vuelo N° 806 de la empresa PAL; b) original de ordinario N° 1960 de fecha 22 de



noviembre de 2012, del Servicio Nacional del Consumidor y dirigido al señor representante de Aerolíneas Principal Chile S.A.; c) Original respuesta de PAL Airlines de fecha 05 de diciembre de 2012 dirigido a la directora subrogante del Servicio Nacional de Consumidor doña María Pizarro; d) Folleto titulado derechos del pasajero aéreo, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones; e) dos hojas de preguntas frecuentes de la página Web de la Dirección General Aeronáutica Civil; f) Tres copias de sentencias; g) Cd con videos del día 24 y 25 de septiembre de 2012, se tiene por acreditado reclamo efectuado por la actora.

Cuarto: Que el artículo 127 del Código Aeronáutico, establece que el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y condiciones estipuladas. No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como: fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenaza contra la nave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato soportando cada uno de sus propias pérdidas. Asimismo el artículo 133 del mismo texto legal, señala que el transportador que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje estuviere previamente confirmado en un vuelo determinado, estará obligado a las prestaciones que señale el reglamento, sin perjuicio de las acciones de indemnización que correspondan, cuando no existiere una causa que lo exima de responsabilidad. Si el viaje ya iniciado se interrumpiere o suspendiere por causa que no exima de responsabilidad al



transportador, éste estará obligado, a sus expensas, a proporcionar mantención y hospedaje a los pasajeros.

De igual modo deberá ofrecerles, a elección de ellos, cualquiera de las siguientes opciones: a) Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado; b) Continuación del viaje, con la demora prevista para solucionar la interrupción; c) Reanudación del viaje con otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, y d) Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.

Quinto: Que, el denunciante plantea en su presentación que contaba con tres tarjetas de embarques/Boarding Pass a nombre de Claudia Saavedra, Geraldine Díaz y Maximiliano Garrido, emitidos por Aerolíneas Principal Chile **S.A.**, para el vuelo 5P806 del 24 de septiembre del 2012, a las 21:30 horas. Agrega que la momento de chequearse, el personal de la aerolínea comunica que el vuelo ha sido reprogramado para las 01:40 horas del día 25 de septiembre, debido a mantención no programada, por lo que para retribuir la demora se le proporcionaría a todos los pasajeros, vouchers para cenar en restaurante Gatsby del aeropuerto Arturo Merino Benítez, al hacer efectivo los cupones y siendo alrededor de las 20:30 horas, aproximadamente, sólo daban derecho a consumir un sandwich más un refrigerio. Señala a continuación que encontrándose próximo el nuevo horario de salida del vuelo se dirigió a la puerta embarque N° 26, según los tickets, en el lugar no habían funcionarios de aerolínea sino al rato después aparecieron funcionarios ejecutivos y supervisores de nombre José Novoa y Marianela, quienes informaron que el vuelo reprogramado no saldría a la hora acordada (01:40



horas), no entregando ninguna otra solución. Todos los presentes molestos por la hora de espera, el cansancio y la escasa información que se les proporcionaba, que siendo las 03:30 horas de la madrugada comenzaron a realizar llamados telefónicos, lo que derivó a que se les comunicara que se iba a descargar un avión destinado a transporte de carga y en él se les trasladaría a la ciudad de Iquique.

Sexto: Que, para acreditar los argumentos esgrimidos, el actor acompaña los documentos rolantes en fojas 10 a 23, consistentes en Tres tarjetas de embarques a nombre Claudia Saavedra, Geraldine Díaz y Maximiliano Garrido, emitidos por Aerolíneas Principal Chile S.A., para el vuelo 5P806 del día 24 de septiembre 2012 a las 21:30 horas, que da cuenta de la transacción contractual realizada; Reclamo vía correo electrónico a Aerolíneas Principal Chile S.A. con fecha 04 de octubre de 2012; Respuesta de Servicio al Cliente vía g-mail @Palair.cl, de fecha 25 de octubre de 2012; oficio de PAL AIRLINES de fecha 20 de noviembre 2012; Denuncia ante el Servicio Nacional de Consumidor de fecha 03 de enero de 2013, y tres tickets de equipaje emitidos por Aerolíneas Principal S.A., vuelo 5P806.

Séptimo: Que, la denunciada no aporta al proceso antecedente o medio probatorio alguno que permita desvirtuar los documentos antes citados en estos autos.

Octavo: Que, en consecuencia de la prueba documental antes mencionada de fojas 10 a 23, se tiene por acreditado que, se efectuó una transacción de prestación de servicio para transporte aéreo desde la ciudad de Santiago destino Iquique para el día 24 de septiembre 2012, vuelo 5P806 hora 21:30 horas, esto unido a lo declarado por la parte denunciada.



fojas 52 don Robert Mauricio Yevenes Labra, quien en su calidad de Gerente de ventas de la Región de Tarapacá de la línea aérea PAL, manifiesta que la "señora Claudia Saavedra Alvear fue pasajera del vuelo 806 del 24 de septiembre de 2012, en el tramo de Santiago a Iquique, con hora de salida a las 21:30 horas", agrega que "el vuelo experimentó una avería técnica, no prevista en la unidad eléctrica del generador de uno de sus motores, por lo que los encargados de mantenimiento informaron que vuelo se podría estimar su salida a las 01:30 de la mañana siguiente, dando aviso a la Dirección General de Aeronáutica Civil, lo que a fojas 160 vuelta, señala que el retraso del vuelo 806 habría tenido su causa en una falla técnica, lo que impidió realizar el vuelo, señala que ante las circunstancias PAL ofreció las siguientes alternativas: a) embarcar en vuelo de PAL a los pasajeros que desearan; b) Cambiar respectivo vuelo sin costo; d) devolución del importe del pasaje por el tramo no utilizado: d) proporcionar un voucher de comida a los pasajeros. La compañía frente a reiteración de la anomalía, implemento las medidas necesarias para disponer de otra aeronave, que finalmente emprendió vuelo a las 07:45 horas del día 25 de septiembre de 2012", lo que acredita efectividad de la actora de haber viajado desde la Santiago a la ciudad de Iquique en el vuelo N°806 de Airlines Principal Chile S.A.

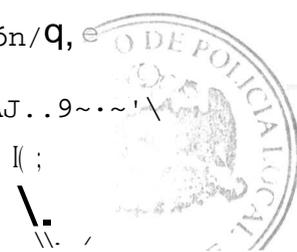
Noveno: Que se deberá analizar, si la denunciada y demandada civil dio cumplimiento cabal a la obligación de informar en forma completa, veraz y oportuna sobre las razones y / o causa que motivaron la reprogramación del vuelo por mas de diez horas, ello en razón a que la información es determinante para que el consumidor pueda tomar, en forma



consciente y adecuada, su decisión de adquirir el bien elegido.

Décimo: Que de lo relacionado precedentemente, y lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, emana la obligación del proveedor de respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a la cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación de servicio.

Undécimo: Que de lo relacionado precedentemente se desprende que el proveedor no respeto los términos, condiciones y modalidades del servicio de transporte aéreo contratado, al no ajustarse a la planificación consignada, dado que el denunciante no tuvo acceso a una información veraz y oportuna sobre las razones y/o causas que motivaron la reprogramación del vuelo por mas de diez horas, permaneciendo en el aeropuerto Diego Aracena de Santiago con solo un refrigerio minino, a la espera de supuesto próximo despegue, como lo promovía la aerolínea, de pe:c:-noctar en los asientos disponibles del aeropuer~o e incluso en el suelo, trato denigrante e indigno recibido por funcionarios de la aerolínea PAL, esperar y dormirar junto a sus dos hijos, durante la madrugada del día 25 de septiembre de 2012, y sin alimentación en los asientos disponibles del aeropuerto sin tener las ropas suficientemente adecuadas, a raíz de lo indicado el día 27 de septiembre de 2012, uno de ellos que tiene la edad de tres años y 10 meses, debió ser llevado a consulta médica, diagnosticándose bronquitis, la escasa información entregada por la aerolínea PAL, como se acredita en presentación de documento electrónico a fojas 157, que en su cuadro tercero se ven pasajeros requiriendo información/q, e PAL, en el cuarto cuadro se ve letrero aviso de parte PAJ..9~..~!\



se lee PCP 806 01:40 Iquique Delayed (atraso) y existe grabación que señala 04:46, martes 25 de septiembre, en el cuadro quinto, aparece consulta verbal ¿ si el vuelo de las 07:00?, contesta la funcionaria "van a tener que sacar el vuelo de las 07:00 horas de la mañana" y señala que los jefes no se encuentran, por lo tanto no cumplió íntegramente con las obligaciones que pesaban sobre ello, emanadas del contrato, contraviniendo así lo previsto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496.

Decimosegundo: Que, las deficiencias del servicio de transporte aéreo, prestado por la denunciada, Aerolíneas Principal Chile S.A., a doña Claudia Jessica Saavedra Alvear, le provocaron un menoscabo, molestias y frustraciones a la actora, al no poder viajar de acuerdo a la planificación acordada, debiendo esperar en el Aeropuerto de la ciudad de Santiago.

Decimotercero: Que, para analizar la existencia de las eventuales contravenciones denunciadas es previo dejar sentado los principios jurídicos tenidos en vista por el legislador al dictar la ley N° 19.496, los cuales, no son otros, que la protección del consumidor frente al proveedor en sus diversos aspectos, de los cuales tres de ellos adquieren especial importancia los que, en una u otra forma se encuentran presentes como motivación, en los preceptos del derecho del Consumidor. En efecto, el primero, consiste en la existencia desigual de la información del producto, entre el comerciante y el consumidor, puesto que el proveedor, evidentemente, es conocedor de los productos que expende, en cuanto a su calidad, identidad, sustancia, y procedencia; el segundo, se asienta en la diferencia que existe en la



lugar a la devolución de la suma de dinero pagada a los insumos adquiridos.

Decimoctavo: Que asimismo, respecto de la indemnización por daño moral, se debe tener en consideración, que se trata de compensar, por vía pecuniaria, la molestias y frustraciones que ha padecido una persona, derivadas del incumplimiento de obligaciones sean contractuales o extracontractuales. Sentada así las cosas, y, analizadas las probanzas, conforme a lo expuesto en los acápite precedentes, este Sentenciador considera que efectivamente se ha producido menoscabo, molestia y frustraciones, conforme a lo señalado en los considerando 10° Y 11°. Por lo que esta Magistratura dará lugar a la indemnización por daño moral sólo en lo referente al no tener acceso a una información veraz y oportuna sobre las razones y/o causas que motivaron la reprogramación del vuelo y retardo en la prestación del servicio contratado, regulándola prudencialmente en la suma de \$1.500.000 (un millón quinientos mil pesos).

y Visto además, lo dispuesto en los artículos 20. 3° letra e), 12, 23, 24, 27, Y 50 Y siguientes, todos de la Ley N° 19.496; Ley N° 15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; y, Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local.

RESUELVO:

A. En lo infraccional

- a) Condénese a Aerolíneas Principal Chile S.A., empresa de transporte aéreo, representada por don Robert Mauricio Yevenes Labra, Gerente de Ventas de la región de Tarapacá, ambos domiciliados en Iquique, en calle Plaza

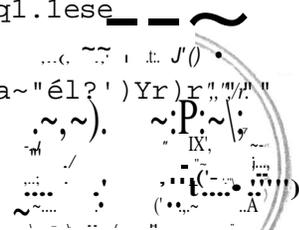


Prat N° 570, al pago de una multa, a beneficio fiscal, de **40 U.T.M.**, pcr ser autora del ilícito infraccional descrito en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496., esto es, no haber respetado los términos, modalidades y condiciones conforme a los cuales adquirió el pasaje, y por la deficiente calidad del servicio otorgado, causándole menoscabo al consumidor.

b) La multa deberá ser pagada en Tesorería Regional de Tarapacá Iquique, dentro de quinto día de notificada la presente sentencia, caso contrario, líbrese orden de reclusión por el término legal, por vía de sustitución y apremio, en contra de don Robert Mauricio Yevenes Labra, gerente ventas de la región de Tarapacá.

B. En lo civil

a) **Acójase** la demanda interpuesta a fojas 01 y siguientes, y condénese a Aerolíneas Principal Chile S.A., representada por don Robert Mauricio Yevenes Labra, ambos con domicilio en la ciudad de Iquique, Plaza Prat N° 570, a pagar a favor de doña Claudia Jessica Saavedra Alvear, la suma de **\$1.500.000**, por vía de indemnización de daño moral, en los términos señalados en el considerando 110, en cuanto a la indemnización de daño emergente no se dará lugar por no corresponder a daños directos producto de la infracción denunciada, la suma mencionada deberá ser solucionada debidamente reajustada a la variación experimentada en el Índice de Precios al consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, a la fecha de la notificación del presente fallo, más intereses que se generen entre la fecha de interposición de la demanda



efectivo pago de la suma aquí ordenada para la querellada y demandada civil.

b) No se condena a Aerolíneas Principal Chile S.A., al pago de las costas de la causa, por no haber resultado totalmente vencida.

c) Remítase copia autorizada de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor, una vez que se encuentre ejecutoriada.

d) Notifíquese, regístrese y archívese en su oportunidad.

Dictada por el Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Iquique, don Ricardo de la Barra Fuenzalida y autorizada por la Sra. Secretario Abogado doña Jessie A. Giaconi Silva.--

IOUFOUI, ... '31 ENE 2014
CERTIFICO QU' ~ ~ ~
a su origina', que he att-sente e.s copla fiel
ni o a la vlista. Doy fe.

Juan A. Saavedra Ferrada
Receptor

107

31 fNfll11'

..... J ■■

Juan A. Saavedra F.
Receptor

