

2º JUZGADO POLICIA LOCAL
PUERTO MONTT

OFICIO N° 274 -2015./

PUERTO MONTT, 27 de enero del 2015.-

En causa rol N° 2.751-2014 caratulada “Torres con Sky Airline S.A.”, se ha ordenado oficiar a usted, a fin de remitir copia de la sentencia de autos la que se adjunta, conforme lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Saludan atte.



MARCELA PARDO VERA
Jueza subrogante.

GUILLERMINA ASENCIO OYARZÚN
Secretaria subrogante.

AL SEÑOR
DIRECTOR REGIONAL
SERNAC
PUERTO MONTT.

Puerto Montt, trece de agosto del dos mil catorce.

Vistos:

A fojas 1 y siguientes rola querrela por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios. El libelo es presentado por doña Jenny Paola Torres Olivares, comerciante, cédula de identidad N° 12.714.372-4, domiciliada en calle Urmeneta N° 884 de esta ciudad, en contra de la empresa de Transporte Aéreo Sky Airline S.A., representado para efectos del artículo 50 letras C y D de la ley 19.496 por su administradora del local, o jefa de oficina, doña Marta Soto Nuñez, con domicilio en calle Benavente, local 4 de esta ciudad. En cuanto a los hechos, relata que compró un pasaje en la línea aérea para el día 17 de febrero de este año, y que antes de abordar el vuelo se percató que habían llamado a Carabineros ya que había unos pasajeros en manifiesto estado de ebriedad, y que después al subir al avión se dio cuenta que estas personas se sentaron a su lado; que al tratar de salir de su asiento, estas personas no la dejaron y la intimidaron con palabras groseras, lo que hizo saber a la tripulación para que tomen medidas tendientes a no poner en riesgo a la tripulación, que exigió que las bajaran haciendo la tripulación caso omiso existiendo esa posibilidad, que después pidió cambio de asiento lo que le fue concedido pero estas personas no la dejaban salir y que se mofaron de ella, que gritó hasta que otros pasajeros les llamaron la atención y la dejaron salir, agregando que estas personas pudieron provocar un accidente de mayor gravedad a bordo del avión y riesgo tanto para la tripulación como para los pasajeros, considerando que ellos eran tres y que solo a uno de ellos lo bajaron del vuelo, estando los tres en manifiesto estado de ebriedad. Que los hechos denunciados constituyen infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra e, 12 y 23 de la ley 19.496. Por los hechos denunciados, solicita ser indemnizada en la suma de \$5.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes e intereses, con costas.

A fojas 6 y 7 rola comprobante de compra de pasaje.

A fojas 13 y siguientes el abogado don Felipe Volante Negueruela, en representación de Sky Airline S.A., contesta la querrela y demanda civil, solicitando su rechazo, con costas. En cuanto a los hechos, relata que el vuelo se realizó conforme al itinerario programado cumpliendo las prestaciones convenidas, que lo sucedido fue un hecho aislado, pero que no tiene relación con el actuar de su representada y el personal, que no es efectivo que lo sucedido hubiese constituido un riesgo para la operación

**PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2751-14.**



aérea, y que ante el inconveniente y la solicitud de cambio de asiento, la tripulación accedió a cambiarla a primera fila. Menciona que la relación contractual entre las partes está reglada en el Código Aeronáutico, así como las atribuciones y responsabilidades del comandante de la aeronave, quien decidió en su momento transportar a casi todos los pasajeros, rehusándose a transportar solo a uno, y que las condiciones eran totalmente seguras para la operación aérea; además, la pasajera tuvo un inconveniente aislado con otros pasajeros, hecho no imputable al actuar del comandante, la tripulación y de la compañía. En cuanto a la demanda civil, y al no existir incumplimiento alguno imputable a su representada, estima que lo demandado es improcedente, que la actora deberá acreditar dicho daño, que la incomodidad que pudo haber experimentado a causa de tener que cambiarse de asiento es injustificada e insuficiente para pedir una indemnización tan elevada, que la indemnización reclamada carece de causa.

A fojas 19 rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por la habilitada en derecho doña Frida del Carmen Mansilla Mansilla, y en presencia de la querellada y demandada civil representada por la abogada doña Solange Idialborde Veliz. La querellante y demandante civil ratifica su querrela y demanda. La parte querellada y demandada civil contesta mediante minuta escrita. Llamadas las partes a conciliación, esta no se produce. Se recibe la causa a prueba. La querellante y demandante civil ratifica la prueba documental acompañada y solicita se oficie al proveedor Sky Airline S.A. solicitando el reporte de vuelo señalado.

A fojas 21 rola respuesta a oficio de Sky Airline S.A. indicando los nombres de los pasajeros de los asientos 23A, 23B y 23C del vuelo materia de autos.

A fojas 25 rola autos para fallo.

Con lo relacionado y considerando:

PRIMERO: Que conforme las alegaciones de las partes en estrados, y considerando que los hechos descritos por la actora no fueron controvertidos por el proveedor, se establece como hecho cierto y no controvertido, que la actora doña Jenny Paola Torres Olivares sufrió incomodidades y malos tratos de parte de dos pasajeros a bordo del avión operado por la empresa Sky Airline S.A., y que esos pasajeros se habrían encontrado en estado de ebriedad, lo que a su juicio causaba riesgo en la operación del vuelo, por lo que solicitó a la tripulación que los bajasen, petición a la que no se accedió pudiendo haberlo hecho, y que para dar solución a los hechos fue cambiada de asiento.

PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2.751 - 14.



También es un hecho no controvertido que a un tercer pasajero que se encontraba en las mismas condiciones que aquellos que incomodaron a la consumidora no se le permitió abordar el avión.

SEGUNDO: Que la actora señala que por los hechos indicados en el precedente considerando, el proveedor habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra e, 12 y 23 de la ley 19.496, ya que el artículo 3 letra e de la norma citada establece un derecho a reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los perjuicios materiales y morales sufridos a consecuencia del acto de consumo, que el artículo 12 obliga al proveedor a cumplir lo pactado y que el artículo 23 sanciona al proveedor que actúa con negligencia causando menoscabo al consumidor, señalando que el proveedor fue negligente al carecer de voluntad para atender y cubrir la situación vivida.

TERCERO: Que para acreditar la denuncia y demanda civil, la actora acompaña prueba documental de fojas 6 y 7 que consiste en el comprobante de compra del boleto.

CUARTO: Que en su contestación el proveedor Sky Airline S.A. no controvierte los hechos denunciados por la actora, indicando que el vuelo se realizó conforme al itinerario programado cumpliendo las prestaciones convenidas, que lo sucedido fue un hecho aislado, pero que no tiene relación con el actuar de su representada y el personal, que no es efectivo que lo sucedido hubiese constituido un riesgo para la operación aérea, y que ante el inconveniente y la solicitud de cambio de asiento, la tripulación accedió a cambiarla a primera fila. Menciona la defensa que la relación contractual entre las partes está reglada en el Código Aeronáutico, artículos 126 y siguientes, así como las atribuciones y responsabilidades del comandante de la aeronave descritas en el artículo 65 de dicho código, quien decidió en su momento transportar a casi todos los pasajeros, rehusándose a transportar solo a uno, y que las condiciones eran totalmente seguras para la operación aérea.

QUINTO: Que el citado Código Aeronáutico prescribe en su artículo 67: "*Son obligaciones del comandante: e) Impedir el embarque de personas que puedan constituir un peligro para la seguridad del vuelo, de los pasajeros o de la carga. Asimismo, impedir el embarque o transporte de aquella carga que constituya un peligro para la aeronave, pasajeros o carga*". Por su parte el artículo 132 del mismo código prescribe: "*El transportador puede rehusar o condicionar el transporte de aquellos pasajeros cuyo estado o condición constituyere un peligro para la seguridad, higiene o buen orden a bordo, o cuando requiriere atención o cuidado especial durante el viaje*". Conforme lo anterior, y siendo un hecho no controvertido que en el vuelo fueron

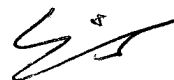
PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2.751-14.



transportados dos pasajeros en estado de ebriedad y que ocasionaron desordenes, y que un tercer pasajero no fue autorizado a abordar el avión por no encontrarse en condiciones aptas para el vuelo por estar en estado de ebriedad, existe una evidente falta a las normas de seguridad y obligaciones tanto del comandante de la aeronave como del transportador Sky Airline S.A., ya que el hecho de transportar personas ebrias y que ocasionen desordenes constituye un evidente riesgo para la seguridad del vuelo y el buen orden abordo, y que en este caso generó molestias a la actora. Que en un similar sentido, la ley 18.292 o Ley del Tránsito, en sus artículos 87 y 88 sanciona a los conductores de vehículo de pasajeros que admitan personas que no guarden la compostura debida, teniendo los pasajeros la obligación de un buen comportamiento conforme la ley, la moral y las buenas costumbres, quedando el conductor facultado para no admitir a personas que puedan causar problemas o desórdenes al interior del vehículo o que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad. Así las cosas, queda de manifiesto el espíritu del legislador de resguardar la seguridad de quienes utilizan un medio de transporte –sean terrestres o aéreas- en cuanto al deber de impedir el abordar personas en manifiesto estado de ebriedad y que causen desordenes.

SEXTO: Que los hechos denunciados y acreditados, y que evidentemente ocasionaron molestias a la pasajera doña Jenny Paola Torres Olivares, se logran enmarcar en lo dispuesto en el artículo 3 letra d y e de la ley 19.496 que prescribe: “*Son derechos y deberes básicos del consumidor*”: letra 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*”; letra e) “*El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea*. Que el artículo 12 de la ley 19.496 que establece que “*Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio*”; por su parte el artículo 23 del mismo cuerpo legal prescribe: “*Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio*”, y de conformidad con el artículo 24 del

PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2751-14.



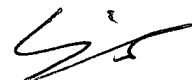
mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieran señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

SÉPTIMO: En cuanto a la demanda civil, la parte demandada solicita su rechazo, al no existir incumplimiento alguno imputable a su representada, que lo demandado es improcedente, que la actora deberá acreditar dicho daño, que la incomodidad que pudo haber experimentado a causa de tener que cambiarse de asiento es injustificada e insuficiente para pedir una indemnización tan elevada, que la indemnización reclamada carece de causa.

OCTAVO: Que acreditándose los hechos denunciados, se logra establecer los daños sufridos por la actora doña Jenny Paola Torres Olivares, en cuanto a que estos fueron reales y ciertos, toda vez que efectivamente el orden y la seguridad del vuelo se vio afectado por dos pasajeros que no se encontraban en condiciones de subirse al avión y que insultaron y molestaron a la actora, debiendo el prestador Sky Airline S.A. o el comandante del vuelo haber resguardado la integridad de la actora y de los demás pasajeros y tripulación, al no haber autorizado a subir a los otros dos pasajeros que habían llegado a abordar en estado de ebriedad (ya que un tercero no fue autorizado a subir al avión), o haber el comandante obligado a que ellos bajaran antes de comenzar la operación de vuelo, lo que ocasionó evidentes perjuicios que deben ser indemnizados. Lo anterior importa para cualquier persona normal sufrir una situación de incertidumbre y alteración de las condiciones normales de vida que la actora no está en condiciones jurídicas de soportarlo, y que naturalmente provoca una afectación de ánimo que constituye fenómenos naturales y ordinarios en tales casos que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la comprobación de su realidad va incluida en la existencia misma de la desgracia, y aunque no se rindió prueba en específico respecto de su monto, este tribunal en uso de sus facultades, acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios, y se condenará al proveedor por concepto de daño moral al pago de la suma de \$2.000.000 pesos conforme el mérito del proceso. La apreciación que se hace de lo precedente, se concluye según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica, entendiéndose por sana crítica aquella que conduce al esclarecimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

Y visto, además, lo prescrito en la ley 19.496; y las facultades que me confiere la ley 15.231 y 18.287, se resuelve:

PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2 751-14.



le treinta y uno 31.

I.- Que se da lugar a la querrela infraccional de fojas 1 y siguientes y se **condena al proveedor SKY AIRLINE S.A.** representado para efectos del artículo 50 letras C y D de la ley 19.496 por doña **MARTHA SOTO NUÑEZ**, en su calidad de administradora o jefa de local ya individualizados en autos, al pago de una **multa de 20 unidades tributarias mensuales**, por infracción a la ley 19.496.

II.- Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se **condena al proveedor SKY AIRLINE S.A.** representado para efectos del artículo 50 letras C y D de la ley 19.496 por doña **MARTHA SOTO NUÑEZ**, en su calidad de administradora o jefa de local ya individualizados en autos, al pago de de una indemnización de **\$2.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas**, desde la fecha de notificación de la demanda, y hasta su pago efectivo, conforme lo analizado en el considerando octavo precedente el que se da por reproducido conforme el principio de economía procesal, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

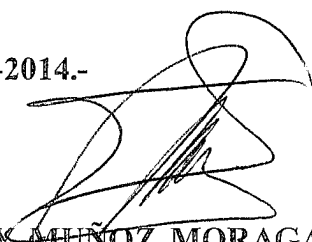
III.- Que se da lugar a la condenación en costas, por haber tenido la actora motivos plausibles para litigar, resultando vencedora en sus pretensiones.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

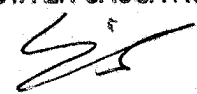
Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 2.751-2014.-



Pronunciada por doña **NELLY MUÑOZ MORAGA**, jueza subrogante del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Doris Maldonado Pereira, secretaria subrogante.

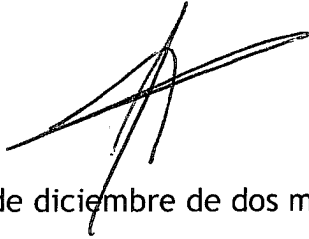
PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2.751-14.



Ochenta y uno

81

Certifico: Que, se anunció por el lapso de 25, presencié la relación y alegó la abogada doña Solange Idialborde, quien solicita la revocación de la sentencia en alzada.- Puerto Montt, 26 de diciembre de 2014.-



Puerto Montt, veintiséis de diciembre de dos mil catorce.-

Vistos y considerando:

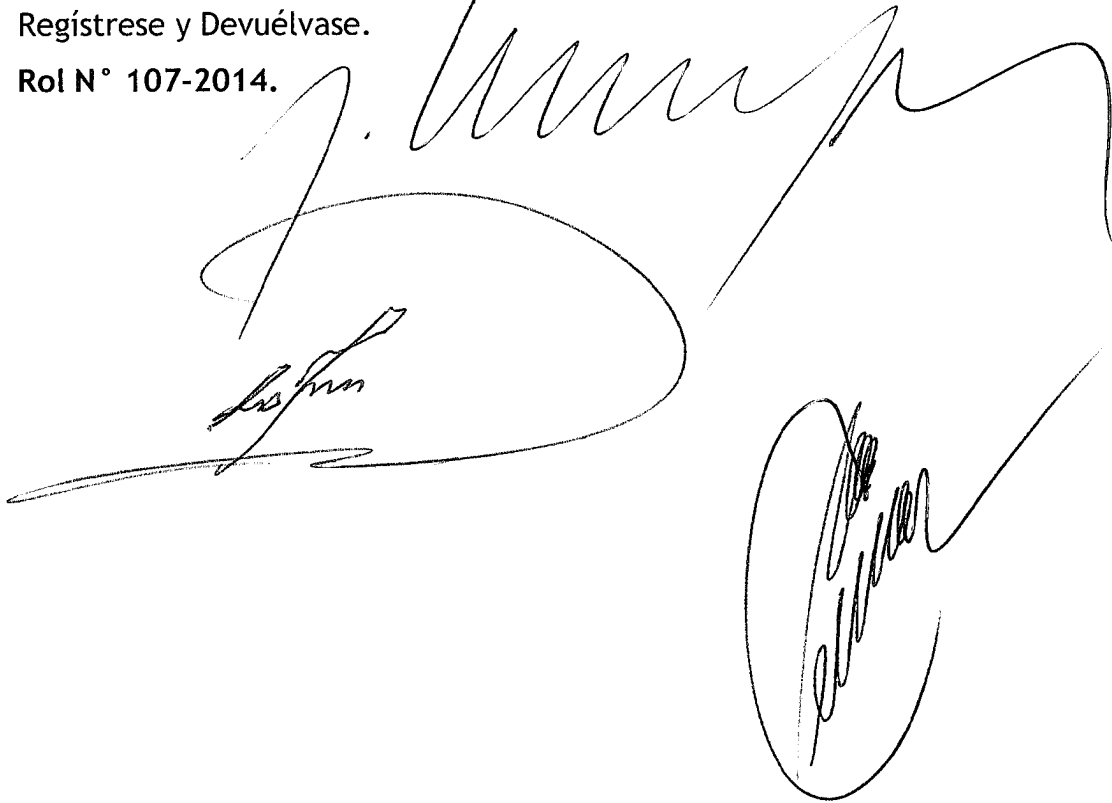
El mérito de los antecedentes, no habiéndose acreditado el daño moral y lo dispuesto en el artículo 32 de la ley 18.287, se declara:

Que se revoca la sentencia apelada de fecha trece de agosto de dos mil catorce, escrita a fojas 26 y siguientes de estos autos, en cuanto concede la demanda por daño moral y en su lugar no se da lugar al mismo.

Que, se confirma en lo demás la referida sentencia, con declaración que se rebaja la multa a tres Unidades Tributarias Mensuales, sin costas de la denunciada por no haber sido totalmente vencida.

Regístrese y Devuélvase.

Rol N° 107-2014.




Reg.

Pronunciada por la Segunda Sala, integrada por los Ministros don Jorge Ebersperger Brito y don Leopoldo Vera Muñoz y el Abogado integrante don Pedro Campos Latorre. Autoriza la Secretaria Titular doña Lorena Fresard Briones.



Puerto Montt, veintiséis de diciembre de dos mil catorce, notifiqué por el estado diario la sentencia que precede.

PUERTO MONTT, 
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 2.751-14
