

**CERTIFICO:** Que la sentencia de autos se encuentra ejecutoriada. Pudahuel, a  
ocho de mayo de dos mil catorce.

**Roll N°14299-6/2013**





Don ERICK ORELLANA JORQUERA  
TEATINOS 333, PISO 2

Fojas

SANTIAGO

23/04/2013  
13.30 Q.-

6709  
PUDAHUEL, a treinta y uno de marzo dos mil catorce.

### VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que a fojas 1 y siguientes, rola denuncia, interpuesta por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, abogado, en representación del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 33, piso 2, Santiago, en contra de "AEROLINEAS AIR CANADA", por infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, dando origen en este Tribunal a la causa Rol N° 14299-6/2013.

Funda su denuncia en el hecho que tomó conocimiento por Ministro de Fe de dicho Servicio, respecto a que la denunciada no mantenía a disposición de los pasajeros, copias del Decreto Supremo N° 113 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento del artículo 133 de la Ley 18.916 o Código Aeronáutico, en los mostradores que la empresa utiliza en el Aeropuerto de Santiago, lo que constituye una obligación legal impuesta por la normativa aeronáutica, constituyendo dicha omisión una infracción a distintas disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.-

Que a fojas 62 y siguientes, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante representada por su apoderado don ERICK ORELLANA JORQUERA y de la parte denunciada de AIR CANADA, representada por don SERGIO AVILES MUNITA. Avenimiento, no se produce.-

Que en dicho comparendo, rolan declaraciones del testigo presentado por el SERNAC, don MIGUEL VALENZUELA BUSTOS, y del testigo presentado por la parte denunciada de AIR CANADA S.A., don ROBERTO PATRICIO LAGOS PINTO, a quienes se les formulan tachas.

Que en dicho comparendo, la parte denunciante de SERNAC reiteró los documentos acompañados en la denuncia de autos con citación. Por su parte, la denunciada de AIR CANADA S.A. acompañó los siguientes documentos: 1) Registros fotográficos de los counters de pre embarque y emisión de boletos de Air Canada S.A. y 2) Informe de Supervisores, vuelo AC 092, de fecha 13 de Septiembre de 2013, documentos agregados a los autos de fojas 56 a 61.

Que a fojas 67, la parte denunciante de AIR CANADA S.A. procedió a objetar los documentos presentados por la contraria acompañados en la denuncia de fojas 1 y siguientes, signados con las letras a) y b), incidencia que se resolvió en los considerandos de este fallo.



**1º Juzgado de Policía Local  
PUDAHUEL**

Que a fojas 70, rola allanamiento a la denuncia, presentación efectuada por la parte de AIR CANADA S.A.

Que sin existir diligencias pendientes, se trajeron los autos para fallo a fojas 71.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

**A). - EN CUANTO A LAS TACHAS A LA PRUEBA TESTIMONIAL:**

**PRIMERO:** Que el apoderado del AIR CANADA S.A., procedió a tachar en el comparendo de estilo según consta a fojas 62 y siguientes, al testigo don MIGUEL VALENZUELA BUSTOS, por la causal del artículo 358 N°5 del Código de Procedimiento Civil, en atención a que se presentó a declarar un testigo que es trabajador de la parte de que exige su testimonio.

Que este Sentenciador procederá a rechazar la tacha precedentemente descrita, toda vez que el artículo 59 bis, de la ley 19.496, faculta al Director del Servicio Nacional del Consumidor para nombrar como ministros de fe a funcionarios públicos capacitados para el ejercicio de una determinada función reglamentaria y en el caso sub lite, el testigo declarante era el único funcionario competente para informar de la fiscalización realizada el día 13 de septiembre de 2013. Todo dentro del ámbito de sus facultades, sin que su dependencia administrativa pueda ser óbice para servir como testigo.

Que por su parte, el apoderado de SERNAC procedió a tachar al testigo presentado por la denunciada, don ROBERTO PATRICIO LAGOS PINTO, por la causal del artículo 358 numeral 6 del Código de Procedimiento Civil.

Que el suscrito procederá a rechazar la tacha alegada precedentemente por cuanto, el testigo declarante señor LAGOS PINTO, solo declaró respecto de los hechos ocurridos el día de la fiscalización, señalando que él mismo fue quien atendió a funcionarios de SERNAC, en consecuencia, es prudente su exposición de los hechos materia de autos no lográndose comprobar el interés económico que tiene dicho testigo en el juicio.

**B). - EN CUANTO A LAS OBJECIONES A LA DOCUMENTAL:**

**SEGUNDO:** Que el apoderado de la denunciada de AIR CANADA S.A., procedió a objetar en la presentación de fojas 67, los documentos signados con las letras a) y b) acompañados por la contraria y que rolan entre fojas 17 y 19 de autos, por entender que dichos documentos no tienen ninguna relevancia para sustentar la querrela infraccional de autos, toda vez que en los mismos no existe constancia de que hubiera ocurrido una situación de sobreventa de boletos que requieran la entrega de la información que se señala en el acta.

Que el suscrito, conforme las normas de la sana crítica, procederá a rechazar tal objeción por cuanto dichos documentos dicen relación con el hecho



investigado, toda vez que son concordantes y atinentes con los demás antecedentes que obran en este expediente.

**C). - EN CUANTO A LA RESPONSABILIDAD INFRACCIONAL:**

**TERCERO:** Que en el contexto de los antecedentes allegados al expediente, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si la denunciada AIR CANADA S.A., incurrió en alguna de las contravenciones prescritas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, Ley N° 19.496, principalmente si conforme a alguna de las disposiciones de dicho cuerpo legal la proveedora denunciada AIR CANADA S.A. incumplió lo dispuesto en el artículo 3 letra b) de dicho cuerpo legal que establece: "*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*", por cuanto al momento de la inspección no tenía a disposición de los pasajeros copias del Decreto Supremo N° 113, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones del año 2000, , Reglamento del artículo 133 de la ley N°18.916. Código Aeronáutico. Al respecto, el artículo 133 inciso primero, dispone: "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".

Por su parte, el Reglamento precitado, en su artículo primero, inciso primero establece "El Transportador aéreo que no embarcare a un pasajero que se hubiere presentado oportunamente y cuyo boleto de pasaje tuviere espacio previamente confirmado en un vuelo determinado, estará obligado, a elección del pasajero al reembolso del importe pagado, o a embarcar al pasajero en el primer vuelo disponible que sea aceptable para éste".

Por último el artículo tercero de dicho Decreto 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*".

**CUARTO:** Que pronunciándose acerca de los hechos que motivan estos autos, no controvertidos por la denunciada, el suscrito puede concluir que no existe en autos circunstancia justificante o exculpante, siendo obligación de la denunciada dar cumplimiento a la normativa vigente.



**1º Juzgado de Policía Local  
PUDAHUEL**

Que tras analizar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica, el suscrito ha concluido que la denunciada, AIR CANADA S.A., ha cometido la infracción que se le imputa en la prestación de sus servicios al vulnerar lo señalado precedentemente por el artículo 3 letra b) de la ley 19.496, y en consecuencia, ha causado menoscabo para los consumidores, por cuanto los desprotegió al no mantener a la vista de los pasajeros en los mesones de despacho del vuelo en el aeropuerto de Santiago, el Reglamento en cuestión que establece los diversos derechos del pasajero que se presenta oportunamente con pasaje y espacio previamente confirmado en un vuelo determinado que no es embarcado, y en tal caso, las obligaciones del transportador a elección del pasajero, siendo normas que regulan lo señalado en el territorio de la República, por lo que conforme al mérito de todos los antecedentes allegados al proceso, y al no mantener en sus mostradores del aeropuerto copias del Reglamento 133 a disposición de los pasajeros, menoscabando así sus derechos como consumidores, la aerolínea denunciada ciertamente ha cometido infracción a la Ley del Consumidor, debiendo ser sancionada como se señalará en la parte resolutive de esta sentencia.

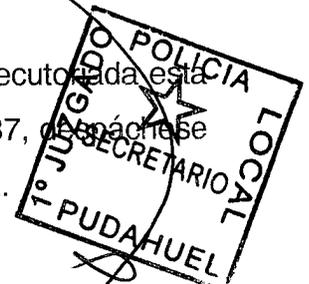
**QUINTO:** Que en cuanto a la segunda infracción materia de la denuncia cabeza de autos, esto es que AEROLINEAS TAM AIRLINES S.A., había también vulnerado lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley 19.496, este Sentenciador estima que la conducta negligente a que se refiere dicho artículo, está subsumida en el comportamiento detallado en los considerandos anteriores, de tal forma que atendido lo señalado por los artículos 3 letra b) y 23 de la ley en cuestión, se acogerá la denuncia, condenándose como se dirá a la denunciada por la comisión de una sola infracción contemplada en el artículo citado precedentemente en primer término.

**SEXTO:** Que, fuera de las consideraciones anteriores, la denunciada a fojas 70 se allanó a la denuncia de autos.

**POR ESTAS CONSIDERACIONES**, y teniendo presente lo dispuesto en la ley 15231, Ley 18.287, artículos 1, 14 y 17; artículos 1 N°3 inciso final, 3 letra b), 23, 24, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, se declara:

1).- Que se acoge la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, y se **condena** a **AIR CANADA S.A.**, representada por don **ALFREDO BABUN SABAT**, ambos ya individualizados en autos, al pago de una multa regulada prudencialmente en **UNA UNIDAD TRIBUTARIA MENSUAL**.-

2).- 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, se emplace al orden de arresto en contra del representante de la Sociedad infractora.



**1º Juzgado de Policía Local  
PUDAHUEL**

**3).-** Que no se condena en costas a la denunciada por no haber sido totalmente vencida.-

**4)** 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 por cédula y archívese en su oportunidad.-

**14299-6-2013**

**DICTADA POR DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR**

**AUTORIZADA POR DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO.-**

