

PUDAHUEL, a seis de junio de dos mil catorce.-

Por recibidos los antecedentes, con esta fecha. Cúmplase. Notifíquese.-

[Handwritten signature]

CERTIFICO: Que con esta fecha envié carta certificada a
Don Chet Verónica, Shostan Lippardt
Notificando la resolución de fojas 1

Pudahuel,
SECRETARIO

10 JUN 2014

REGISTRO DE SENTENCIAS
23 JUN. 2014
REGION METROPOLITANA

[Handwritten signature]

C.A. de Santiago

Santiago, catorce de mayo de dos mil catorce.

A fs. 103 y 104: téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de dieciocho de octubre de dos mil trece, escrita a fs. 67 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

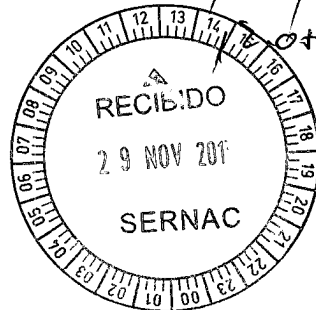
N°Trabajo-menores-p.local-2169-2013.

Pronunciada por la *Segunda Sala* de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Gloria Solís Romero e integrada por el Ministro (S) señor Humberto Provoste Bachmann y por la Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a catorce de mayo de dos mil catorce, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.

14415
Fojas



PUDAHUEL, a dieciocho de octubre de dos mil trece.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

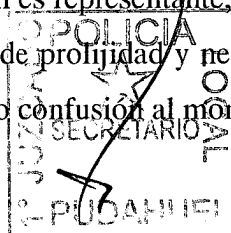
Que a fojas 1 y siguientes, rola denuncia interpuesta por don RODRIGO MARTINEZ ALARCON, abogado, Director Regional Metropolitano del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, Santiago, en contra de "AEROLINEAS ARGENTINAS S.A.", representada por don JORGE GARRIDO BURSESE, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Roger de Flor N° 2921, Las Condes, por infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, dando origen en este Tribunal a la causa Rol N° 4102-9/2013.

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, que reglamentó el artículo 133 de la Ley 18.916 o Código Aeronáutico, en los mostradores que la empresa utiliza en el Aeropuerto de Santiago, disposiciones que establecen determinadas obligaciones que tienen las aerolíneas respecto a sus pasajeros que habiéndose presentado oportunamente y cuyo pasaje estuviere previamente confirmado, no fuesen embarcados, lo que constituye una obligación legal impuesta por la normativa aeronáutica, constituyendo dicha omisión entonces, una infracción a distintas disposiciones de la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.-

Que a fojas 53 y siguientes, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante representada por su apoderado don ERICK VASQUEZ CERDA y de la parte denunciada, representada por su apoderado don SEBASTIAN WIELANDT COVARRUBIAS.

Avenimiento, no se produce.-

Que en dicha oportunidad, la parte denunciada contestó por escrito la denuncia de autos, la que rola a fojas 40 y siguientes, en la cual alega en síntesis: 1) La inexistencia de la infracción señalada, ya que ha dado estricto cumplimiento a dicha norma, teniendo a disposición de los pasajeros copias del Reglamento de marras en lugar visible de sus oficinas y específicamente en el mostrador del Aeropuerto. 2) El acta de la fiscalización efectuada no se ajusta a la realidad, toda vez que la constatación señalada en el Acta en el sentido que no existen las copias que prescribe el artículo 3 del Reglamento 113 es falsa, lo que queda en evidencia porque se dio cuenta en dicho documento que en la constatación de la infracción participó un supuesto supervisor de Aerolíneas Argentinas llamado Alejandro Pérez, quien no tiene ningún vínculo laboral con la denunciada ni es representante, sino que es un funcionario de SKY Airlines, todo lo cual revela la falta de prolijidad y negligencia en el actuar de SERNAC, lo que podría además, indicar que hubo confusión al momento de



confeccionar las Actas entre lo constatado en las mismas correspondientes a dos líneas aéreas distintas, ya que la persona a quien se notificó como encargado del establecimiento, señor ALEJANDRO PEREZ, no es supervisor, empleado ni mucho menos representante de Aerolíneas Argentinas, sino que es un funcionario de aerolínea SKY AIRLINES 3) Finalmente, sostuvo que la denuncia se funda en una supuesta infracción a la normativa aeronáutica por lo que la autoridad encargada de conocer y sancionar las infracciones a la legislación aeronáutica es la Dirección General de Aeronáutica Civil y es ella por ende la encargada de establecer en último término si existió o no infracción al Reglamento Aeronáutico.-

Que a fojas 53, la parte denunciante acompañó con citación los siguientes documentos: 1) Acta de Ministro de Fe; 2) Copia del Decreto de designación del Director Regional del Servicio; documentos agregados a los autos de fojas 12 a 18, no objetados ni observados por la contraria.-

Que a fojas 53, la parte denunciada acompaña con citación los siguientes documentos: 1) Copia de Decreto Supremo N° 113; 2) Díptico que da cuenta de la reproducción; 3) Folleto explicativo de los derechos del pasajero; 4) Comprobantes de pago de cotizaciones previsionales, que acredita que el señor ALEJANDRO PEREZ, quien figura como supervisor de Aerolíneas argentinas en el acta acompañada como fundamento de la denuncia, no es trabajador de la denunciada, agregados a los autos de fojas 48 a 52 y, no observados ni objetados.

Que a fojas 54 y 56, rolan declaraciones de testigos.

A fojas 54, el testigo presentado por el SERNAC don NELSON LAFUENTE LOBOS, Ministro de Fe, aclaró que hubo un error de registro y al reportar los datos del acta evacuada puso al representante de la aerolínea SKY don ALEJANDRO PEREZ como representante de Aerolíneas Argentinas, en circunstancias que la persona que lo atendió si mal no recuerda fue un señor de apellido ARANCIBIA, quien se comprometió a gestionar con la empresa la implementación de las cartillas para uso individual de cada pasajero, las que no estaban en ese momento.

Que la denunciada, representada por el abogado don SEBASTIAN WIELANDT COVARRUBIAS, alega que el acta evacuada por el Ministro de Fe no se ajusta a la realidad, por cuanto aunque efectivamente concurrió al counter de AEROLINEAS ARGENTINAS, no es efectivo que haya constatado la inexistencia de las copias que prescribe el artículo 3º del Reglamento Aeronáutico y que además, en aquélla se señala a una persona que no es tal como representante de la denunciada.

Que sin existir diligencias pendientes, se trajeron los autos para fallo a fojas 66.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LA TACHA DEL TESTIGO:



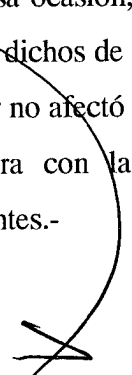
PRIMERO: Que a fojas 55, la parte del SERNAC, tachó al testigo don PEDRO ARANCIBIA FREDES, en virtud de lo dispuesto en el artículo 358 N° 4 y 5 del Código de Procedimiento Civil, sirviendo como fundamento de ellos los propios dichos del señor Arancibia, quien reconoció ser trabajador dependiente de la denunciada.-

SEGUNDO: Que la inhabilidad contemplada en el artículo 358 N° 4 y 5 del texto legal citado, señala: “Son también inhábiles para declarar: 4° Los criados domésticos o dependientes de la parte que los presente. Se entenderá por dependiente, para los efectos de este artículo, el que habitualmente preste servicios retribuidos al que lo haya presentado por testigo, aunque no viva en su casa; 5° Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio”. Que en la especie se cumplen los presupuestos contemplados en el Código de Procedimiento Civil, por lo que la tacha interpuesta será acogida y el testigo presentado será declarado inhábil para testificar en esta causa.

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 AEROLINEAS ARGENTINAS S.A., incurrió en alguna de las contravenciones prescritas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, y en especial, si incumplió lo dispuesto en el artículo 3, letra b), de esa Ley 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 efectuada por Sernac, 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, obligación establecida por el artículo tercero de dicho Decreto, el 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*”.

CUARTO: Necesario es hacer presente que la denunciada basándose en un error de transcripción consistente en confundir el nombre del funcionario a cargo del mesón efectuada en el acta de inspección levantada por el Ministro de Fe actuante en esa ocasión, pretendió establecer en autos que la denuncia era falsa e inexistente, pero salvo los dichos de aquella no se acreditó por medio de prueba alguna tal aseveración, y que dicho error no afectó de manera alguna el derecho a defensa de la denunciada, como se demuestra con la detallada formulación de descargos efectuada por la denunciada a fojas 40 y siguientes.-



QUINTO: 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 concluido que la denunciada AEROLINEAS ARGENTINAS S.A., ha cometido la infracción que se le imputa en la prestación de sus servicios al vulnerar con su omisión 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 copias a la vista y disposición de los pasajeros en los mesones de despacho del vuelo, copias suficientes del Reglamento en cuestión, esto es tantos ejemplares como sean los pasajeros a embarcar en cada vuelo, para que aquéllos puedan tener información apropiada acerca de cuales son sus derechos a elección del pasajero cuando no es embarcado en el vuelo contratado, no bastando entonces con tener uno o dos ejemplares del Reglamento, ya que por la premura con que habitualmente se realizan los trámites previos al embarque propiamente tal, prácticamente ningún pasajero podría dar lectura a dicho cuerpo reglamentario, cuando sólo hay uno o dos ejemplares a su disposición.

Así y conforme al mérito de todos los antecedentes allegados al proceso, el suscrito se ha formado la convicción que la situación denunciada e investigada, configura una infracción a la Ley del Consumidor, debiendo en consecuencia la denunciada ser sancionada como se señalará en la parte resolutive de esta sentencia.

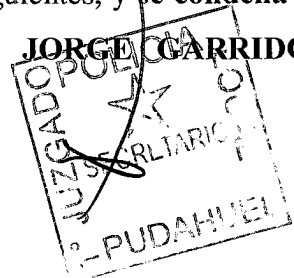
SEXTO: Que en cuanto a la segunda infracción materia de la denuncia cabeza de autos, esto es que AEROLINEAS ARGENTINAS S.A. había también vulnerado lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley 19.496, este Sentenciador estima que la conducta negligente a que se refiere dicho artículo, está subsumida en 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, sólo condenándose como se dirá, a la denunciada por la comisión de una sola infracción, la contemplada en el artículo citado en primer término.

SEPTIMO: Que la denunciada es además reincidente en la misma infracción denunciada, en la causa ROL 13363-9-2012, seguida ante este mismo Tribunal, por lo que conforme lo dispone el artículo 24, inciso 3º de la Ley 19.496, deberá ser sancionada al de una multa fijada en el doble de la regulada en aquélla oportunidad.-

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 inciso tercero, 50 A y siguientes de la Ley N° 19.496, se declara:

1).- Que se acoge la tacha formulada, conforme se establece en el considerando Primero de este fallo.

2).- Que se acoge la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, y se condena a AROLINEAS ARGENTINAS S.A., representada por don



BURSESE, ambos ya individualizados en autos, al pago de una multa regulada en **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.-**

3).- 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 del representante de la Sociedad infractora.

4).- Que no se condena en costas a la denunciada, por no haber sido vencida totalmente y haber tenido motivo plausible para litigar.-

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 por cédula y archívese en su oportunidad.-

ROL N° 4102-9/2013

DICTADA POR DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR

AUTORIZADA POR DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR.-



C.A. de Santiago

Santiago, catorce de mayo de dos mil catorce.

A fs. 103 y 104: téngase presente.

VISTOS:

Se confirma la sentencia apelada de dieciocho de octubre de dos mil trece, escrita a fs. 67 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

NºTrabajo-menores-p.local-2169-2013.

Pronunciada por la **Segunda Sala** de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministro señora Gloria Solís Romero e integrada por el Ministro (S) señor Humberto Provoste Bachmann y por la Abogado Integrante señora Paola Herrera Fuenzalida.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, a catorce de mayo de dos mil catorce, notifique en secretaría por el estado diario la resolución precedente.