

ROL Nº 7.035-2016-8

LAS CONDES, a siete de Noviembre de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querrela infraccional de fs. 1 y siguientes, de fecha 13

de Abril de 2016, interpuesta por **PABLO ANIBAL NOVOA FERNANDEZ**, abogado, y, **TRINIDAD ERRAZURIZ MATTHAEI**, diseñadora, domiciliados

en calle Martín de Zamora Nº 4909, departamento 121, comuna de Las Condes, basados en los hechos que relatan y documentos que acompañan, en contra de

AGENCIAS UNIVERSALES S. A., en adelante **AGUNSA**, representada por Luis Mancilla Pérez, ambos domiciliados en Avenida Andrés Bello Nº 2687, piso

16, comuna de Las Condes; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496,

sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la LPC, o,

simplemente, la Ley, en circunstancias que:

A fs. 1 y siguientes y 33 los denunciantes relatan los hechos fundantes de

la denuncia y al respecto expresan que a través de **MAGUNSA** adquirieron dos pasajes aéreos para viajar, ida y vuelta, con destino final Tailandia, cancelando la

suma de \$ 2.732.558.-, y ya de regreso, el tramo final, Sao Paulo – Santiago, iba a ser efectuado por la aerolínea TAM, pero el 20 de Agosto de 2015 **AGUNSA** les

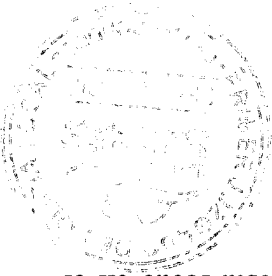
comunicó un cambio al respecto, en cuanto este tramo sería efectuado por la aerolínea GOL, lo que debieron aceptar, pero al arribar al aeropuerto de Santiago

en la madrugada del 30 de Octubre de 2015, constataron que la maleta facturada a nombre de Trinidad Errázuriz, no llegó al destino final. Relatan enseguida los

innumerables trámites y gestiones que debieron efectuar para recuperar la maleta, la que, finalmente, les fue entregada por personal de GOL el día 8 de Noviembre,

la que se encontraba completamente abierta y destruida, con el cierre reventado y al interior todo estaba fuera de lugar, revuelto y manoseado, además que muchas

cosas habían sido sustraídas. Concluye señalando que posteriormente reclamó ante **MAGUNSA**, quien declinó responsabilidad aduciendo que ésta recae en el





A fs. 28 la querellada declara que ante el reclamo de la querellante Errázuriz por la pérdida de su maleta, se le respondió que se pondrían en contacto con GOL, último transportador, para ver qué había sucedido con su equipaje, señalándose también que cualquier reclamo debía presentarlo directamente ante GOL, ya que ellos habían sido el último transportista y responsables frente al retraso en la entrega del equipaje, determinándose después que la maleta se encontraba en Sao Paulo y que, ya en Santiago, había sido entregada por GOL a su dueña.

A fs. 1 y siguientes, primer otrosí, los querellantes dedujeron acción civil en contra del proveedor indicado, acción civil que no será considerada, por cuanto las partes arribaron a un avenimiento, según consta de fs. 258.

A fs. 42 el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** se hizo parte en la causa.

A fs. 215 y siguientes, con fecha 26 de Mayo de 2016, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, lográndose posteriormente, según se consignó, luego de la cual los actores procedieron a ratificar sus acciones, en tanto que la parte querellada y demandada contestó por escrito, que rola a fs. 49 y siguientes, en similares términos a los señalados en su declaración indagatoria, oponiendo, además, la excepción de ausencia de legitimación pasiva de AGUNSA, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de las acciones, con costas.

En cuanto a prueba testimonial los querellantes presentaron a los testigos José Manuel Nova Santos y Pilar Isabel Fernández Castaños, quienes declararon a fs. 216 y siguientes, en tanto que la querellada presentó a las testigos Pamela de las Nieves Valenzuela Valenzuela y Claudia Andrea Pastén Fernández, las que depusieron a fs. 220 y siguientes.

En cuanto a prueba documental ambas partes rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atinente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a las tachas:

la causal de inhabilidad contemplada en el N° 1 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por ser tíos de actor Novoa.

2º) Que los testigos cuestionados expresan que efectivamente son tíos de Pablo Novoa, quedando demostrado el fundamento de las tachas, motivo por el cual procede acogerlas.

En cuanto al fondo:

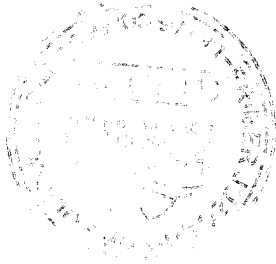
3º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **AGENCIAS UNIVERSALES S. A. o AGUNSA** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

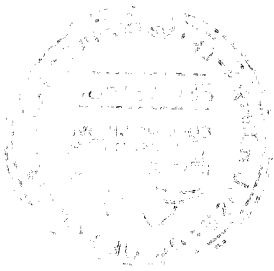
4º) Que son hechos substanciales, pertinentes no controvertidos de la causa que los actores contratan con la agencia querrelada un viaje al sudeste asiático, el cual, conforme al itinerario, en su último tramo de regreso, Sao Paulo-Santiago, iba a ser efectuado en la aerolínea TAM, pero a última hora fue cambiado a la aerolínea GOL, en cuyo poder se perdió la maleta de la querellante Errázuriz, entregándosele varios días después, abierta y faltando varias especies, negándose AGUNSA a hacerse responsable de la pérdida, en tanto que GOL ofreció como indemnización la suma de 300 dólares, la que no fue aceptada por los actores por estimarla insuficiente.

5º) Que en cuanto a lo patrimonial las partes, Pablo Novoa Fernández y Trinidad Errázuriz, por un lado, y AGUNSA, por el otro, llegaron a un avenimiento, en virtud del cual éste, sin admitir responsabilidad, indemnizó a aquéllos en la suma de US \$ 2.000, por lo cual el Tribunal no emitirá pronunciamiento respecto del aspecto civil de la litis.

6º) Que relacionado con lo anterior el inciso 1º del artículo 11 de la Ley N° 18.287, que establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, dispone que el Juez llamará a las partes “a conciliación sobre todo aquello que mire a las acciones civiles deducidas”, añadiendo que “**producida la conciliación, la causa producirá su curso en lo contravencional**”.

7º) Que, por consiguiente, conforme a esta norma expresa y especial, prevalente respecto de otras de índole general, el Tribunal está obligado continuar con el procedimiento infraccional hasta su conclusión mediante sentencia de término, a lo que se aboca a continuación.





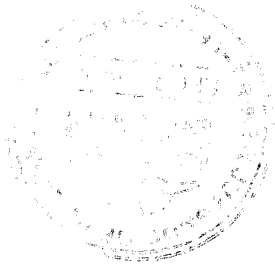
la pérdida, es lo cierto que jamás contrataron con GOL, sino que sólo con AGUNSA, por lo cual y conforme al artículo 43 de la Ley deben asumir la responsabilidad correspondiente en su calidad de intermediario en la prestación de un servicio de transporte aéreo.

9º) Que la querrelada AGUNSA se ha defendido argumentando que no tiene ninguna responsabilidad en la pérdida de la maleta, sino que ella recae sobre la aerolínea GOL, dado que fue el último transportista, tanto que posteriormente la recuperó y entregó a los actores, aunque deteriorada, según reclaman estos últimos. Al respecto opone las siguientes tres excepciones, a saber: inexistencia de negligencia o intención imputable a AGUNSA; ausencia de legitimación pasiva de MAGUNSA y; daños han sido causados por el hecho de un tercero.

10º) Que, desde luego, el hecho del extravío temporal de la maleta y su devolución posterior, con daños, es de toda evidencia que implica falta de cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas, siendo una, de carácter primario, el transportar adecuadamente, conjuntamente con la persona, su equipaje, a lo que en la especie no se dio cumplimiento, revelando de paso, a mayor abundamiento, una flagrante contravención al deber de profesionalidad que pesa sobre los proveedores, exigible por la especialidad y habitualidad de sus giros.

11º) Que en íntima relación con el conflicto planteado y reseñado precedentemente, el artículo 43 de la LPC dispone que "el proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho de repetir con el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables".

11º) Que es un hecho inconcuso de la causa que en el caso sublite el querrellado y demandado AGUNSA ha desempeñado justamente la calidad de intermediario en la prestación de un servicio de transporte aéreo, siendo, por lo tanto, responsable ante el consumidor de las infracciones cometidas por el prestador, ya consignadas. 12º) Que el incumplimiento de las obligaciones contractuales constituye, por sí sola, una infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los



13º) Que por las razones antedichas procede rechazar las excepciones opuestas por la querellada, señaladas en la parte final del considerando 9º.

14º) Que el Tribunal no se pronunciará acerca de la objeción de documentos, por no tener incidencia alguna en el fallo.

15º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que el prestador del servicio infringió el artículo 12 de la LPC al no respetar los términos y condiciones conforme a las cuales el intermediario convino con el consumidor la prestación del mismo, siendo de responsabilidad de la querellada AGUNSA en su condición de intermediaria en la prestación del servicio referido, por lo cual procede dictar sentencia condenatoria en contra de esta última, sin perjuicio de su derecho a repetir en contra de aquél.

16º) Que al respecto el artículo 24 de la Ley establece que las infracciones a su normativa serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, añadiendo en su inciso final que para su aplicación se “tendrá especialmente en cuenta la cuantía de lo disputado, los parámetros objetivos que **definan el deber de profesionalidad del proveedor**, el grado de asimetría de información existente entre el infractor y la víctima, el beneficio obtenido con motivo de la infracción, la gravedad del daño causado, el riesgo a que quedó expuesta la víctima o la comunidad y la situación económica del infractor”. Al respecto el Tribunal, habida consideración, según consta de fs. 258 y 262, que el proveedor indemnizó a los actores, reparando así el daño causado, regulará la multa en un monto inferior al que se habría aplicado de no mediar dicha circunstancia.

17º) Que el Tribunal evitará pronunciar acerca de la acción civil deducida en autos, ya que, se reitera, las partes arribaron a un avenimiento, según consta de fs. 258 y 262, poniéndose término al juicio en ese aspecto de la litis.

18º) Que, no obstante la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, tal como ha ocurrido en la especie, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre

FOLIO

4718978

N° 10365868

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

RUT	96566940-K
O. CLASIF	2016007035
FONO	

AGENCIAS UNIVERSALES S.A. - AGUNSA

MULTAS DE JUZGADO 1

LEY DEL CONSUMIDOR

CAUSA ROL: 007035-08-2016

Código Verificador

1556808003069324068808018781

2016007035

PAGADO

\$230.455.-

10365868

FOLIO 4718978

17/11/2016

VENCIMIENTO DE PAGO

230.455

TOTAL A PAGAR

JUZGADO

17/11/2016

UNIDAD GIRADORA

FECHA DE EMISION

Imprenta Molinet Druy y Cia Ltda. - Rut: 6073.653-8 - Tel.: 72225730 - Bañados 670 - Rgua. Folios: De 4.551.522 al 4.501.521 Agosto 2016

COMPROBANTE DE GIRO



RUT: 96566940-K
 NOMBRE: AGENCIAS UNIVERSALES S.A. - AGUNSA
 AÑO: 2016
 FECHA: 17/11/2016
 Nº ROL: 7035-08

conceptos

LEY DEL CONSUMIDOR
 CAUSA ROL: 007035-08-2016

pagos

15.08.020.01004 230.455
 15.08.020.01 15.08.020.01

Subtotal:

\$ 230.455.-
 \$ 230.455.-
 Total a pagar:

U. Giradora: JUZGADO
 Tributo: MULTA

Fecha Venc.: 17/11/2016
 Fecha Plazo.: 17/11/2016