

Arica, 08 de Marzo del dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fojas 19, **Pamela Beiza Montalban**, labores de casa, Cedula Nacional de Identidad N° 11.828.869-6, con domicilio en Población Juan Noe, Pasaje N° 8, casa 1215, de Arica, quien interpone denuncia infraccional en contra de "**Iberia Operadora S.A. Chile**" representado para estos efectos por Carlos Pinacho Holgado, ignora profesión, ambos con domicilio en Alonso de Córdova N° 5151, oficina 2002, Comuna de Las Condes, de Santiago, por eventuales infracciones a la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que el 30 de Julio del 2014, su esposo Marcelo Ramírez Videla, vía Internet, compró en aerolíneas "Iberia Operadora S.A. Chile" dos pasaje ida y vuelta desde la ciudad de Santiago a la ciudad de Ginebra Suiza, a nombre de ella y de su hijo que debía abordar el 22 de Diciembre del 2014, a las 20:35 horas en la ciudad de Santiago.

No obstante el día 24 de Diciembre del 2014, aerolíneas Lan reemplazo el vuelo Iberia poniendo a disposición de los pasajeros el vuelo N° 704 rumbo a España. Al ingresar su equipaje en los mesones de la aerolínea le solicitaron la documentación y no tuvieron ningún inconveniente por lo cual ingresaron a la sala de embarque. Sin embargo, al llegar al control de la Policía Internacional, INTERPOL, en cumplimiento del protocolo de revisión de la documentación le mostró su cedula nacional de identidad y su pasaporte español y respecto a su hijo su cedula nacional de identidad y su pasaporte español, ya que ambos tienen doble nacionalidad.

Sin embargo, INTERPOL, luego de revisar la documentación les niega el embarque con el argumento que ambos no podían viajar con pasaporte de nacionalidad española sino que hacerlo con pasaporte de nacionalidad chilena.

En vista que no viajaron a su destino original y luego de haber realizado el reclamo en la aerolínea Lan, esta nos ofreció cambiar la fecha del vuelo de retorno a la ciudad de Arica el que debía ocurrir en principio el 12 de Enero del 2015 no obstante hicieron el vuelo de regreso el mismo día 22 de Diciembre del 2014.

De regreso en la ciudad de Arica el 23 de Diciembre del 2014 llamó a la ciudad de Santiago con la finalidad de comunicarse con la empresa denunciada para que hiciera el cambio de fecha de los pasajes que había perdido como consecuencia de la denegación de embarque por la INTERPOL. Sin embargo, la solicitud no fue acogida incluso la ejecutiva que la atendió dudo de su presencia en el aeropuerto la fecha que debía realizar el vuelo, solicitando un informe detallado de

08 ABR 2016

ARICA

SECRETARIA

los hechos reclamados, debiendo considerar la posesión de los tickets de embarque emitidos a nombre de los dos pasajeros.

Ante la falta de solución al problema, el 30 de Diciembre del 2014 decidió someter su caso a mediación ante el Servicio Nacional del Consumidor respondiendo la empresa el 16 de Enero del 2015 donde expresa que las consecuencias económicas del problema debía asumirlas personalmente por lo cual no acceden a su solicitud por improcedente, lo cual la denunciante considera que se vulneran las disposiciones de la Ley de Defensa del Consumidor.

Agrega por último, que ella junto a su hijo se sometieron voluntariamente al control de identidad de la Policía Internacional por lo que las disposiciones para eximir de responsabilidad a la empresa denunciada no se configuran por lo cual deberían otorgar nuevos pasajes a la ciudad de Ginebra Suiza.

Según la denunciante, la denunciada cometió infracciones a los artículos 1 inciso 2do N° 1, 3 letra e), 12, 23, 24 y 50 letra A de la Ley 19.496.

En el mismo acto a fojas 24, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **"Iberia Operadora S.A. Chile"**, ya individualizada, por los eventuales perjuicios singularizados como:

1.- Daño Emergente por la suma de \$1.555.216.- que corresponden a los costos de pasajes Santiago de Chile a Ginebra Suiza;

2 Daño Moral por la suma de \$800.000.- que corresponden a pérdida de tiempo, dolor psíquico, detrimento económico y frustración por la falta de diligencia y debida atención de su caso, en virtud de lo cual solicita tener por interpuestas ambas acciones, acogerlas a tramitación en todas sus partes y en definitiva condenar a la contraria al pago de la suma de \$ 2.355.216.- más intereses y reajustes y las costas de la causa.

A fojas 55, se efectuó la audiencia de contestación conciliación y prueba con la asistencia de parte denunciante infraccional y demandante civil de Pamela Beiza Montalban y la asistencia de la parte denunciada de "Iberia Operadora S.A. Chile" representada por el abogado Iván Gardilic Franulic.

La parte denunciante infraccional y demandante civil ratifica en todas sus partes ambas acciones.

La parte denunciada infraccional y demandada civil contesta ambas acciones por escrito, a fojas 47, solicitando su total y absoluto rechazo, con costas, de conformidad a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho: a) la actora y su hijo eran pasajeros de un vuelo contratado en Iberia y operado por Lan Airlines para el día 22 de Diciembre del 2014 rumbo a la ciudad de Ginebra; b) ambos pasajeros efectuaron los tramites de control en el mesón de Lan y luego no se presentaron al embarque porque la Policía Internacional les negó la salida del país por problemas

ARICA, 08 ABR 2016
SECRETARIA

La parte denunciada infraccional y demandada civil acompaña como prueba documental, con citación a fojas 51, un Certificado de Nacimiento del menor Brian Ayax Ramírez Beiza; una copia simple de sentencia del juzgado de Policía Local de Quilicura a fojas 52 y a fojas 54 un Manual de Derechos del pasajero aéreo, documentos que el Tribunal actuó como acompañados con citación, con lo que se puso termino a la audiencia.

A fojas 57 el Tribunal ordeno "Autos para fallo".

CONSIDERANDO:

Primero: Que los hechos expuestos en la denuncia infracción y acción civil de indemnización de perjuicios de fojas 19; la contestación de ambas acciones por la parte demandada por escrito a fojas 47 y los medios de prueba documental rendidos por la parte querellada y demandada civil a fojas 56 de autos, permiten al Tribunal llegar a la convicción que no ha existido de parte de la empresa aérea operadora una infracción a las Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores ya que el inconveniente o la dificultad para salir del país el 22 de Diciembre del 2014 a las 20:35 horas desde la ciudad de Santiago a la ciudad de Ginebra en Suiza, se debió a una exigencia legale requerida por Policía Internacional en virtud de lo dispuesto en la Ley de Menores N° 16.618 y no por exigencias al momento de embarcarse de la aerolínea "Iberia Operadora S.A. Chile" que incluso les otorgó en el mesón de control de equipaje las tarjetas de embarque y les asigno sus respectivos asientos que como consecuencia de la situación surgida estos no fueron ocupados.

Segundo: Que en virtud del razonamiento anterior, el Tribunal deberá rechazar en la etapa resolutive de esta sentencia ambas acciones que rolan a fojas 19 de autos.

Tercero: Que la parte denunciante infraccional y demandante civil de indemnización de perjuicios no rindió pruebas en la audiencia citada para ese efecto y en virtud de lo dispuesto en el artículo 1698 que textualmente señala "incumbe probar las obligaciones o su extinción al que alega aquellas o estas" sus acciones deberán ser rechazadas.

Cuarto: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana critica.

RESUELVO:

1.- Se **RECHAZA** la acción infraccional y civil de indemnización de perjuicios incoada a fojas 19 en contra de "Iberia Operadora S.A. Chile" por no haber sido acreditado los hechos denunciados en la etapa procesal correspondiente.

2.- Cada una de las partes pagará sus respectivas costas por haber tenido ambas motivos plausibles para litigar.

08 ABR 2016

ARICA

SECRETARIA

en sus documentos, que no detallan su naturaleza. Es decir, su representada no contravino alguna disposición de la Ley del Consumidor y menos con negligencia; c) No es efectivo que haya habido una denegación de embarque por parte de la compañía aérea, al contrario, a ambos se les entrego su tarjeta de embarque y sus asientos respectivos fueron asignados, los que quedaron sin ocupar al quedarse la actora y su hijo en tierra; d) Por último no son efectivos todos y cada uno de los perjuicios que la demandante dice haber padecido.

Alguna razón debió haber existido para negar por la Policía Internacional la salida del país y esa razón es que no había contado con un documento legalmente obligatorio para salir del país a su hijo menor de edad como es *la autorización del padre*. Sabido es que la Ley de Menores, Ley N° 16.618 en su artículo N° 49 inciso 2° dispone que el menor de edad no puede salir del país sin la autorización de ambos padres, autorización que deberá prestarse por escritura publica o por escritura privada autorizada por un Notario Público.

De lo expuesto queda en evidencia que la compañía operadora no incumplió obligación contractual alguna, ha actuado de buena fe, no ha incumplido ninguna obligación como proveedora en los términos de la Ley N° 19.496 por lo que la denuncia debe ser totalmente rechazada, con costa.

De igual modo contestando la demanda civil de indemnización de perjuicios solicita su rechazo en todas sus partes, con costas, remitiéndose por economía procesal al relato de los hechos materia de esta causa expuestos en lo principal de este escrito al contestar la denuncia infraccional que da por íntegro reproducido.

A fojas 55, el Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produjo.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella, los siguientes:

- 1.- La efectividad de los hechos denunciados;
- 2.- Monto y Naturaleza de los Daños.

La parte denunciada infraccional y demandada civil interpone Recurso de Reposición del auto de prueba, solicitando al Tribunal agregar un tercer punto singularizado como: 3.- Efectividad que la parte denunciante y demandante civil y su hijo contaban el día de los hechos con todos sus documentos necesarios para salir del país. El Tribunal resuelve: Como se pide a lo solicitado. Las partes se dan por notificadas de esta resolución.

Las partes no rinden prueba testimonial.

La parte denunciante infraccional y demandante civil no rinde prueba documental.

Es Copia Fiel de su Original
08 ABR. 2016
ARICA
SECRETARIA

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional de Consumidor XV Región
Arica - Parinacota, Notifíquese y Archívese.***

Sentencia pronunciada por Eduardo Yañez Yañez, Juez Titular del
Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.



