

7 de junio - 31

ANTOFAGASTA, a once días del mes de Marzo del año dos mil dieciséis.-

**REGISTRO DE SENTENCIAS**

14 JUN. 2017

**VISTOS:**

A fojas 12 **REGION DE ANTOFAGASTA** **CECILIA BELMAR SOTO,**

médico radiólogo, con domicilio en calle Claudio Arrau N° 02926, de la ciudad de Antofagasta, formula querrela infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa IBERIA, representada legalmente por doña Mónica Virginia Díaz Ramirez, por haber incurrido en infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no haber cumplido con los términos del contrato en el vuelo del día 18 de Abril del 2015 desde Santiago-Madrid-Santiago, al no respetar los asientos comprados correspondientes a los asientos 14 J y 14 L, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la Ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 360.000 por concepto de daño emergente, y la suma de \$ 3.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 17.

A fojas 24 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante, y del apoderado de la parte querellada y demandada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos como la exhibición de documentos a fojas 30.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

a) **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL**

**Primero:** Que, a fojas 12 y siguientes, doña Cecilia Belmar Soto, formuló querrela infraccional en contra de la empresa Iberia, representada legalmente por Mónica Virginia Díaz Ramirez, por infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496, por no habersele respetado los términos del contrato en las condiciones acordadas, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

**Segundo:** Que, la parte querellante fundamenta su querrela en los siguientes hechos: Que, con fecha 25 de Noviembre del 2014, compró via internet a la querellada dos pasajes aéreos para ella y su cónyuge, por el trayecto Santiago-Madrid-Santiago, cuyo primer tramo Santiago-Madrid para el día 18



de Abril del 2015, pagando por los dos pasajes, la suma de \$ 1.288.768; Que, al comprar los pasajes la página computacional de Iberia le ofrecía la opción de comprar los asientos, lo que hizo para ambos tramos pagando por ellos una suma adicional correspondiente a \$ 153.600 los que correspondían a las salidas de emergencia, asientos 14J y 14L, todo lo cual hizo un total de \$ 1.442.368, lo que pagó mediante Tarjeta de Crédito y fue cobrada oportunamente por la querellada. Que, el día del inicio del viaje -18 de Abril del 2015- al presentarse al mesón de Iberia con los tickets aéreos y de los asientos, se les desconoció la compra de los asientos, señalándoles que estos no habían sido comprados ni pagados sino sólo reservados. Que, no obstante los requerimientos a los supervisores, estos les dieron la misma respuesta, no obstante haberles señalado que la página computacional de Iberia no permite efectuar reserva de asientos, constatando posteriormente que dichos asientos habían sido vendidos a otros pasajeros, viéndose obligados a ocupar los asientos designados por la querellada, 17 G y 17 E que correspondían a dos asientos interiores de los cuatro centrales, lo que implicó viajar con la incomodidad que habían pretendido evitar con la compra de asientos que había realizado. Que, no obstante, las reiteradas oportunidades que fueron al aeropuerto de Madrid para que al regreso se les reconociera los asientos comprados -14 J y 14 L, ello no fue posible, debiendo comprar allí los asientos 21 J y 21 L pagando la suma de 60 Euros. Que, al regreso en Santiago fueron a las oficinas de Iberia, quienes con posterioridad enviaron un correo electrónico señalando que harían el reembolso de lo pagado por los asientos, ello, sin entregar explicación alguna ni ofrecer compensación por los malos ratos que le originaron.

**Tercero:** Que, la parte querellada formuló sus descargos a fojas 22 y siguientes, en los siguientes términos: **a)** Que, la actora adquirió vía internet dos tickets aéreos para volar Santiago-Madrid-Santiago por la suma de \$ 1.288.768. **b)** Que, el portal de Iberia le dio la opción de reservar los asientos por la suma de \$ 153.600, lo que hacen un total de \$ 1.442.368 cifra que se le cobró con un cargo en su Tarjeta de Crédito, agregando que la denunciante sólo pagó los tickets

folio 1002 10

por \$ 1.288.768 y no la reserva de los asientos cuyo monto ascendía a \$ 153.600. c) Que, no es efectivo que Iberia haya desconocido la reserva de asientos, sino que la actora pretendía que se los asignase no habiéndolos pagado, razón por la que de regreso debió pagar \$ 47.400 para que se les asignase los asientos que quería. d) Que, lo que se le imputa a Iberia, no es cierto.

**Cuarto:** Que, para acreditar su versión la querellante y demandante civil acompañó a los autos los siguientes documentos:

- A fojas 1: Tickets electrónicos N° 075-2359080214 y N° 075-2359080213 emitidos por IBERIA de los pasajes de Cecilia Belmar Soto y Sergio Serrano Muñoz de Santiago-Madrid-Santiago, por el precio de \$ 644.384 cada uno.
- Billetes electrónicos de los pasajes indicados, emitidos por IBERIA, que indican el itinerario, tarifas, fechas y los asientos 14 J y 14 L.
- Tarjetas de embarque del vuelo 6830 de Santiago-Madrid de los pasajeros Cecilia Belmar Soto y Sergio Serrano Muñoz, con los asientos que asignó IBERIA, 17 G y 17 E.
- Recibo emitido por IBERIA en Madrid por la compra de los asientos en el tramo de Madrid-Santiago, de los pasajeros Cecilia Belmar Soto y Sergio Serrano Muñoz, por la suma de 30 Euros cada uno.
- Correos electrónicos de doña Mónica Virginia Díaz Ramírez, representante de IBERIA, de fechas 13 de Mayo y 15 de Mayo de 2015, en que se indica que se le autorizó a reembolsar el valor de los "asientos no ocupados".
- Copia del recibo de la tarjeta de crédito número final 4088, del pago que se efectuó a IBERIA OPERADORA S.A., el día 25 de Noviembre del 2014, por el monto de \$ 1.442.368, que corresponde al de los valores pagados de los pasajes (\$1.288.768) y de los asientos comprados (\$153.600).

Además, a fojas 30, y a petición de la querellada y demandada, la demandante exhibió y acompañó a los autos - documento rolante de fojas 26 a 29- el Estado de Cuenta Nacional de la Tarjeta de Crédito con la cual la demandante pagó los pasajes Santiago-Madrid-Santiago como los asientos cuyo monto asciende a la suma de \$ 1.442.368.-



**Quinto:** Que, la parte querellada al momento de contestar la querrela y demanda a fojas 22 y siguientes, reconoció como efectivo que: la actora adquirió via internet dos tickets aéreos para volar Santiago-Madrid-Santiago por un valor de \$ 1.288.768; que el portal de Iberia le dio la opción de reservar los asientos de ida y vuelta por un valor de \$ 153.600, y que sumados ambos conceptos dan un total de \$ 1.422.368 el que se le cobró con un cargo en su tarjeta de crédito.

**Séxto:** Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de la querellante, sería la tipificada en el artículo 12 de la Ley N° 19.496 que dispone: *"Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."*

*En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquiera otra forma de comunicación a distancia, el consentimiento no se entenderá formado si el consumidor no ha tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos. La sola visita del sitio de Internet en el cual se ofrece el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor. Una vez perfeccionado el contrato, el proveedor estará obligado a enviar confirmación escrita del mismo. Ésta podrá ser enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.*

**Séptimo:** Que, a fojas 30 rola el acta de exhibición del documento pedido por la demandada, esto es, el Estado de Cuenta Nacional de Tarjeta de Crédito, correspondiente a la tarjeta de Crédito N° 5218921002824088, de fecha 22 de Diciembre del 2014, de la que se puede apreciar que efectivamente la demandante pagó la suma de \$ 1.442.368, suma

fruto J los - >>

correspondiente, como así lo reconoce la demandada, al valor de los pasajes más los asientos signados con los N° 14J y 14L.

**Octavo:** Que, de ello también dan cuenta los documentos que rolan a fojas 2 y 4.

**Noveno:** Que, por otra parte, del documento de fojas 6, se desprende que el viaje Santiago-Madrid la querellante y su cónyuge lo hicieron en los asientos 17G y 17E, no respetando la querellada los asientos signados y pagados correspondiente a los 14J y 14L.

**Décimo:** Que, a juicio de este Tribunal, resulta inaceptable y no reviste ningún análisis **sostener que ese pago de \$ 153.600 adicional a los pasajes, pudiera corresponder, a sólo una reserva**, por cuanto ello carece de sentido y conduciría al absurdo de pagar una suma adicional, por nada, más aún cuando se recibe el valor extra cobrado por dicho concepto.

**Décimo Primero:** Que, conforme lo dispone el artículo 12 de la Ley N° 19.496, es obligación de todo proveedor respetar los términos, condiciones y modalidades convenidas con el consumidor, lo que constituye un principio básico de la relación de consumo, entre las cuales obviamente se encuentra el haber respetado los asientos 14 J y 14 L, lo que en la especie no ocurrió, por el contrario, hecho el reclamo en el mesón de Iberia en Santiago, al momento de chequearse, la denunciada mantuvo su posición sin reconocer que dichos asientos si habían sido vendidos a la querellante y pagado oportunamente éstos -reclamo que tampoco prosperó en las oficinas de Iberia en Madrid, lo que queda demostrado con los documentos de fojas 7 y 8 de los que además se desprende que debieron pagar 60 euros para acceder a los asientos que ellos requerían.

**Décimo Segundo:** Que, así entonces, el Tribunal concluye que desde el momento que la querellada ha reconocido haber recibido el valor de \$ 153.600 por concepto de asignación de asientos para el viaje Santiago-Madrid-Santiago, ha incurrido en evidente infracción al artículo 23 y 12 al no haber respetado las condiciones del contrato del servicio de Transportes de que se trata.

**Décimo Tercero:** Que, atendido al mérito de todo lo anterior, especialmente a los antecedentes aportados por la parte



querellante, y la falta de prueba de la parte querellada, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declara doña Cecilia Belmar Soto, habiendo incurrido la empresa denunciada IBERIA en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez, que se ha acreditado que no cumplió los términos y condiciones del Contrato, actuando negligentemente en la prestación del servicio.

**Décimo Cuarto:** Que, en mérito de lo anterior, se acoge la querrela infraccional de fojas 12 y siguientes, en contra de la empresa IBERIA, representada legalmente por Mónica Virginia Díaz Ramírez.

b) **EN CUANTO A LO CIVIL**

**Décimo Quinto:** Que, a fojas 13 vuelta y siguientes, doña Cecilia Belmar Soto, interpone demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa IBERIA, representada legalmente por doña Mónica Virginia Díaz Ramírez, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 360.000 por daño material, correspondiente al valor pagado por los asientos más los traslados, y la suma de \$ 3.000.000 por concepto de daño moral.

**Décimo Sexto:** Que, la parte demandante acompañó en autos los siguientes documentos para acreditar los perjuicios: a) A fojas 2 a 5, comprobante de pago de los asientos 14 J y 14 L y, tramo Santiago-Madrid y b) A fojas 7 a 8, comprobante pago por los asientos 21 J y 21 L, tramo Madrid-Santiago.

**Décimo Séptimo:** Que, respecto a los traslados que la demandante hubo de hacer tanto en Madrid como en Santiago para hacer los respectivos reclamos, si bien no se acompaña documento alguno que pruebe dicho gasto, las máximas de la experiencia indican que efectivamente debió incurrirse en tal gasto, más cuando se trata de ciudades tan grandes como lo son Madrid y Santiago, por lo que este Tribunal acogerá este ítem fijándolo prudencialmente.

**Décimo Octavo:** Que, en cuanto al daño moral demandado el fundamento de éste de acuerdo a la demanda, es el menoscabo, bochorno y disgusto que sufrió junto a su cónyuge en los aeropuertos de Santiago y Madrid, agregado el agobio y desagrado del viaje, viajando en asientos que quedaban vacantes después que ningún pasajero los requirió por la

inc  
inc  
**Déc**  
con  
con  
lón  
dij  
po:  
as.  
su  
qu  
ta  
**Vi**  
ca  
oc  
ap  
ac  
fc  
cc  
cc  
mc  
**Vi**  
pr  
pc  
It  
de  
me  
perti  
Polic  
19.49  
Consu  
a)  
b)

Ante 7 Cuotas - 7

incomodidad que representaban, todo lo cual vinieron por el incumplimiento de la demandada.

**Décimo Noveno:** Que, en lo referente al daño moral, entendido como la aflicción síquica que sufre una persona a consecuencia del incumplimiento de la demandada, es de toda lógica considerar que si el demandante pagó una suma de dinero extra al pasaje por los asientos 14 J y 14 L, lo hizo porque efectivamente le importaba de sobremanera dichos asientos; no cabe duda entonces, que la demandante haya sufrido molestias e inconvenientes, más aún si consideramos que se trata de un viaje de a lo menos 15 horas, por lo que tal daño debe ser indemnizado en su justa apreciación.

**Vigésimo:** Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados; y atendido el mérito de los antecedentes apreciados conforme a la sana crítica acompañados para acreditar los perjuicios, se debe acoger la demanda civil de fojas 13 vuelta y siguientes, en la suma de \$ 40.000, por concepto de traslados, más \$ 201.000 por los asientos pagados como daño material y la cantidad de \$ 1.500.000 por daño moral.

**Vigésimo Primero:** Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Octubre del 2014, mes anterior al que se compró los asientos, y el mes aquel en que se verifique el pago.

**VISTOS**, además, lo visto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- a) Que, se condena a la empresa **IBERIA representada legalmente por MONICA VIRGINIA DIAZ RAMIREZ**, a pagar una multa equivalente a **DOCE U.T.M.**, por infringir lo preceptuado en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.
- b) Que, se acoge la demanda civil deducida a fojas 13 vuelta y siguientes, por doña **CECILIA BELMAR SOTO**, y se condena a la empresa **IBERIA representada legalmente por MONICA VIRGINIA DIAZ RAMIREZ**, a pagar la suma de \$ **241.000** por



material y \$ 1.500.000 por daño moral, reajustadas en la forma señalada en el considerando Vigésimo Primero del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.

- c) Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
- d) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- e) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

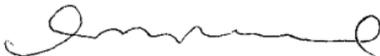
Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 21.361/15-7



Dictado por doña Dorama Acevedo Vera. Juez Titular.-

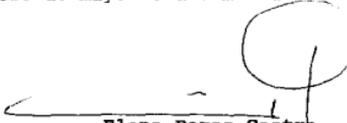
Autoriza, doña Ingrid Moraga Guajardo. Secretaria Titular.-



14/03/16

12 UTM

**CERTIFICO:** Que el apelante no se hizo parte en segunda instancia dentro de plazo legal y éste se encuentra vencido. Antofagasta, a veinticuatro de mayo de dos mil dieciséis.

  
**Elena Perez Castro**  
**Secretaria Titular**

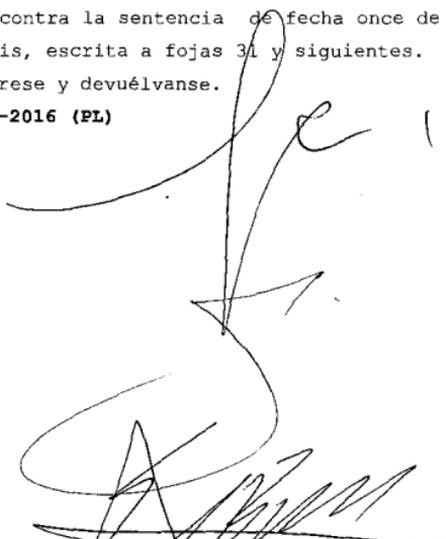
Antofagasta, a veinticinco de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Atendido el mérito del atestado que antecede, no habiendo comparecido a esta instancia dentro de plazo legal el apelante y visto lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, se declara **DESIERTO** el recurso de apelación interpuesto a fojas 49 y sgtes, por el apoderado del demandado, contra la sentencia de fecha once de marzo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 31 y siguientes.

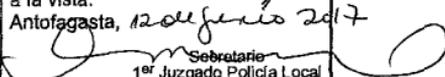
Regístrese y devuélvanse.

**Rol 67-2016 (PL)**



**CERTIFICO:** Que la presente copia es fiel de su original que he tenido a la vista.

Antofagasta, 12 de junio 2017

  
Secretaria  
1º Juzgado Policía Local



