

Causa Rol N° 15.938-3-2013

Las Condes, doce de Febrero de dos mil catorce.

VISTOS:

A fojas 8 y 9 **DANIELA ESPINOSA QUERA**, C.I. N° 16.024.204-3, Ingeniero Comercial, domiciliada en Félix de Amesti N° 923, Dpto. 301, Las Condes, interpone denuncia infraccional en contra de **SKY AIRLINES** representada por **MARCELA CONTRERAS**, con domicilio en El Bosque Norte N° 0117, Las Condes, por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

A fojas 8 y 18 **ESPINOSA QUERA**, ratifica la denuncia y expone que con fecha 12 de Junio de 2013 adquirió dos pasajes aéreos con destino Santiago- La Paz- Santiago, vía Internet a **SKY AIRLINES** por un total de **\$346.104.-** para viajar el día 14 de Septiembre de 2013, regresando el día 23 del mismo mes y año. Sin embargo, por razones de salud debió llamar al call center de la aerolínea para posponer su viaje, siendo informada que no existía inconveniente para ello, por lo que anularon sus pasajes aún cuando no dio su autorización, indicándole que si quería usarlos posteriormente debía llamar nuevamente al call center. Agrega que cuando quiso hacer uso de los pasajes se enteró que esa circunstancia traía aparejada una multa y el pago de una tarifa superior. Agrega que no le fue entregada una información veraz y oportuna al momento de la anulación de los pasajes sin su autorización lo que le impidió tomar libremente una decisión por lo que solicita la devolución de los dineros pagados.

A fojas 17 **SOLANGE PILAR IDIALBORDE VELIZ**, C.I. N° 15.381.269, abogado, en representación de **SKY AIRLINES** toma conocimiento de los hechos denunciados.

Basada en estos antecedentes, a fojas 22 y siguientes **ESPINOSA QUERA**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SKY AIRLINES**, representada por **FELIPE VOLANTE**, a fin de que sea condenada al pago de **\$1.539.260.- (un millón quinientos treinta y nueve mil doscientos sesenta pesos)**, que se desglosa en la suma de **\$356.260.-**



por concepto de daño emergente, **\$187.000.-** por lucro cesante y **\$1.000.000.-** por daño moral, más intereses, reajustes y costas, acciones cuya notificación se certifica a fojas 28.

Con fecha 4 de Diciembre de 2013, a fojas 36 se lleva a efecto el comparendo de conciliación, contestación y prueba en la rebeldía de la denunciante y demandante, ocasión en que la parte de **SKY AIRLINES** contesta por escrito mediante presentación agregada a fojas 31 y siguientes. Solicita el rechazo de las acciones deducidas, con costas, ya que la actora carece de legitimación activa por cuanto quien adquirió los pasajes aéreos fue un tercero, a quién se informó al momento de la compra, de las condiciones tarifarias y restricciones que tenía el ticket adquirido. Agrega que si bien, por la circunstancia de ser ella quien iba a utilizar el servicio, la actora podía modificar el ticket, en tal caso debía ajustarse a la nueva tarifa ya que el valor de la tarifa adquirida y los cargos de combustible no son reembolsables. Además, cualquier reembolso tendría que ser solicitado por quién compró y pago el pasaje.

En cuanto a las pruebas rendidas la denunciada y demandada acompañó con citación la documental agregada a fojas 13 y 14 y a fojas 29 y 30, la que de ser atingente y necesaria será considerada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA EXCEPCIÓN PROMOVIDA:

1°. A fojas 31 la parte de **SKY AIRLINES** opone la excepción de falta de legitimación activa de la denunciante y demandante, por no revestir la calidad de consumidora de acuerdo a la Ley del Consumidor.

2°. Al respecto la citada Ley, en su artículo 1°, define a los consumidores como aquellas personas, que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como **destinatarios finales**, bienes o servicios.

3°. Que, si bien, quien adquirió y pagó los pasajes aéreos según consta en autos no fue la actora, ésta, según reconoce la denunciada y demandada, era quien iba a hacer uso de



uno de los tickets, teniendo en consecuencia la calidad de destinataria final, por lo que la excepción promovida será rechazada.

EN CUANTO AL FONDO:

4°. Que en estos autos, se trata de establecer en primer término, si **SKY AIRLINES** infringió el artículo 3 inciso 1° letra b) de la ley N°19.496, al no entregar una información oportuna y veraz sobre los bienes ofrecidos y las condiciones del contrato a la consumidora.

5°. Que los hechos se encuentran controvertidos. En efecto, la denunciante alega que al solicitar la postergación de la fecha de su vuelo y los términos que se aplicarían al hacer uso posterior del ticket aéreo, no fue debidamente informada al respecto y que sin su autorización la denunciada habría anulado los indicados tickets y ésta última alega que al momento de efectuar la compra se informó oportunamente al adquirente de las condiciones tarifarias y restricciones del pasaje.

6°. Que del mérito del documento rolante a fojas 1 y a fojas 30 acompañado tanto por la actora como por la denunciada y demandada, consistente en el comprobante de compra, resulta un hecho acreditado en la causa que la primera fue informada debidamente por **SKY AIRLINES** de las condiciones y restricciones del ticket aéreo adquirido, esto es, que procede el cambio de fecha, vuelo, ruta pagando la diferencia de tarifas más una multa de USD 50 y que el valor de la tarifa y combustible no es reembolsable.

7°. Que, las restricciones y condiciones antes señaladas forman parte integral del contrato de transporte aéreo y no pueden ser modificadas, no existiendo en consecuencia mérito suficiente para acoger la denuncia infraccional de fojas 8 y 9 por lo que ésta y la demanda civil interpuesta deberán ser rechazadas.

8°. Que, a mayor abundamiento, la actora no asistió al comparendo de estilo según consta de fojas 36 y 37 y no rindió prueba alguna en la oportunidad procesal pertinente para acreditar



Primer Juzgado de Policía Local Las Condes
Avda. Apoquindo N° 3.300. Piso 1°
Las Condes

los fundamentos de sus acciones, no siendo posible inferir del mérito de autos responsabilidad infraccional y/o civil de parte de **SKY AIRLINES**.

Analizados los antecedentes conforme a las normas de la sana crítica para establecer la responsabilidad que correspondiera de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y **teniendo presente** lo prevenido en los artículos 3, 12, 23, 37, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores; Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local y Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, **se declara:**

- Que se **rechaza** la excepción de falta de legitimación activa incoada a fojas 31 y siguientes.
- Que se **rechaza** la denuncia infraccional de fojas 8 y 9 y la demanda civil incoada a fojas 22 y siguientes por **DANIELA ESPINOZA QUERA** en contra de **SKY AIRLINES** por lo considerado en los Nros. 5 y siguientes de la presente sentencia, sin costas.
- **Remítase** y de conformidad al artículo 58 bis) de la Ley N° 19.496, copia autorizada de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor.

REGÍSTRESE, ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DICTADA POR DON JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE. JUEZ (S).

MARIA TERESA RUIZ GAJARDO. SECRETARIA (S)



**PRIMER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
DE LAS CONDES
AVDA. APOQUINDO 3300, PISO 1**

**Las Condes, veintiséis de Febrero de dos mil catorce
CERTIFICO QUE LA SENTENCIA DE FOJAS 44 Y SIGUIENTES, SE
ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

CAUSA ROL: 15.938-3-2013

