

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

106
Causa Rol N° 16.385-7-2014

Causa Rol N° 16.385-7-2014

LAS CONDES, treinta y uno de diciembre de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 20 y siguientes, don **Sebastián Portales Velasco**, abogado, y doña **Macarena Fuenzalida Dávila**, diseñadora gráfica, ambos actuando por sí y en representación de sus hijas **Catalina Portales Fuenzalida** y **Sofía Portales Fuenzalida**, y doña **Carolina Rodríguez Moraga**, empleada, todos domiciliados en calle Santa Blanca N° 1.938, comuna de Lo Barnechea, deducen denuncia por infracción a los artículos 3 letra b) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Aerovías del Continente Americano S.A.**, en adelante **Avianca**, representada legalmente por don **Ítalo Guerinoni**, ignora segundo apellido, ambos domiciliados en calle Isidora Goyenechea N° 3.365, oficina N° 1.201, comuna de Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma total de \$10.557.968 por concepto de daños, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 45 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con ocasión de vacaciones familiares, con fecha 15 de abril de 2014, adquirieron a través de la agencia Travel Security, pasajes aéreos para viajar a Aruba, siendo la salida desde Santiago el día 13 de julio de 2014 a las 07:25 hrs. am y llegada a Bogotá a las 12:25 hrs. pm, luego la salida desde Bogotá con destino a Aruba a las 14:20

pm, y llegada a Aruba finalmente a las 17:10 hrs. pm del día 13 de julio de 2014. Sin embargo relatan que el vuelo 098 que los llevaría desde Santiago a Bogotá, no partió a la hora programada (07:25 hrs. am) sino que partió a las 17:10 horas, lo que significaba un retraso de casi 10 horas, llegando a Bogotá a las 05:00 am. Señala que producto del retraso anterior, no pudieron tomar el vuelo de conexión a Aruba y Avianca los embarcó en el siguiente vuelo que supuestamente saldría a las 14:20 horas del día 14 de julio de 2014, es decir se produjo un retraso de 12 horas. Exponen que, llegado el momento de partir a Aruba les informaron que el avión no podía partir por problemas técnicos, partiendo en definitiva dos horas más tarde de lo presupuestado. Señalan que finalmente pudieron arribar a su destino a las 20:00 horas del día 14 de julio de 2014, después de un viaje desde Santiago a Aruba de casi 37 horas, lo que les produjo incontable molestias, incertidumbres, inseguridades, y la reducción del lapso de las vacaciones.

A fs. 34, la parte denunciante y demandante rectifica su demanda civil de fs. 20 y siguientes, en el sentido que el monto demandado de \$10.557.968, corresponde a \$557.968 por concepto de daño directo y a \$10.000.000 por daño moral; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 45 de autos.**

A fs. 38, la parte denunciante y demandante rectifica el domicilio de la demandada y de su representante legal, señalando que éste corresponde a Avenida El Bosque Norte N° 0121, comuna de Las Condes, **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 45 de autos.**

A fs. 43, la parte denunciante y demandante rectifica el domicilio de la demandada y de su representante legal, señalando que éste corresponde a calle Doctor Manuel Barros Borgono N° 105, piso 2, comuna de Providencia;

rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 45 de autos.

108
108
108

A fs. 91 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante, quien ratifica denuncia y demanda civil de fs. 20 y siguientes con sus respectivas rectificaciones, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada, quien opone excepción de incompetencia y, en subsidio, contesta las acciones impetradas en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 94 y siguientes, la parte querellante y demandante, objeta los documentos acompañados por la contraria en comparendo de estilo.

A fs. 98 y siguientes, la parte denunciante y demandante evacúa traslado respecto del incidente de incompetencia promovido por la denunciada.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal:

Primero: Que, a fs. 68 y siguientes, la parte de Aerovías del Continente Americano S.A., en adelante también Avianca, opone como excepción de previo y especial pronunciamiento la incompetencia absoluta del Tribunal, fundada en el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Argumentando que la responsabilidad civil por incumplimiento de un contrato de transporte aéreo internacional está regulada por leyes especiales, siendo en Chile regido por el Convenio de

Montreal, el cual reglamenta precisamente la responsabilidad del transportista aéreo internacional de pasajeros derivada del retraso

Segundo: Que, la parte denunciante, al evacuar traslado a fs. 98 y siguientes, señala que la referida excepción de incompetencia debe ser rechazada, con costas, por cuanto la Ley N° 19.496 sí es aplicable, ya que, el Convenio de Varsovia no contempla ningún procedimiento indemnizatorio, lo que hace plenamente aplicable lo establecido en la letra a) del artículo 2° bis de la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, que si establece un procedimiento para solicitar la pertinente indemnización.

Tercero: Que, teniendo presente la excepción a la regla (establecida en el artículo 2 bis letra c) de la Ley 19.496) que dispone que no obstante que la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores no es aplicable a las actividades o servicios que sean regulados por leyes especiales, el consumidor podrá recurrir ante los Juzgados de Policía Local a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado por el incumplimiento de una obligación contraída con los proveedores siempre que no exista procedimiento indemnizatorio en dichas leyes especiales y considerando, además, que las materias sobre las cuales versa la litis no se encuentran previstas en dichas normas especiales, y que el supuesto incumplimiento de contrato alegado por el denunciante constituiría una eventual infracción a la Ley N° 19.496, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta por Avianca.

b) En lo infraccional:

Cuarto: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado al retrasar la

f110
cuerpo

Sexto: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1 a 3, copia impresa de correo electrónico enviado con fecha 15 de abril de 2014 por doña María Inés Loyola, ejecutiva de Travel Security, en el que constan la emisión de tickets aéreos vía Avianca, para doña Macarena Fuenzalida y don Juan Sebastián Portales, para los niños Catalina, Margarita y Sofía Portales, y para

doña Catalina Rodríguez; 2) A fs. 4 y 5, fotocopia de tickets de embarque de los denunciantes correspondientes al vuelo AV 098 de fecha 13 de julio de 2014 a las 07:25 con hora de embarque 16:10; 3) A fs. 6 a 10, copia impresa de correo electrónico de fecha 11 de abril de 2014, en el que Hoteles.com, confirma reserva y pago por el Hotel Riu Palace Aruba All Inclusive, desde el día 13 de julio al 18 de julio de 2014, y que el valor de las 2 habitaciones pagadas suman por cada noche US \$906,15; 4) A fs. 11 y 12, copia impresa de correo electrónico de fecha 14 de julio de 2014, en el que doña María Inés Loyola, ejecutiva de Travel Security, informa a los denunciantes que el transporte contratado para recogerlos en el Aeropuerto de Aruba, fue sujeto a un cargo de US\$117 por no presentación el día 13 de julio; 5) A fs. 13 y 14, fotocopia de comprobante de reclamo N° 14031171 en post venta Avianca y respuesta entregada por ejecutiva en la cual reconoce que el vuelo AV 098 sufrió un retraso y que éste provocó que los denunciantes perdieran la conexión que los llevaría a Aruba; 6) A fs. 15, copia impresa de correo electrónico enviado por el denunciante Sebastián Portales a Avianca, referente a la respuesta a reclamo formulada por la aerolínea; y 7) A fs. 16, copia impresa de página web del Servicio de Impuestos Internos que acredita equivalencia del dólar observado entre el 1° de enero al 2 de septiembre de 2014; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Por su parte, la denunciada **Avianca** rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 71 a 74, documento denominado "Aircraft Technical Log /Bitácora de Mantenimiento", en el que se deja constancia de la avería que afectó a la aeronave; 2) A fs. 75, copia impresa de correo electrónico, por el cual don Jaime Quintero, Coordinador Central de Mantenimiento de Avianca, da cuenta de mantenimiento no programado; 3) A fs. 76, fotocopia de carta de don Carlos Roa, Jefe de Procesos del Centro de Control de Mantenimiento y

Estaciones de Avianca Holding, explicando en qué consistió la garantía; y 4) A fs. 77 a 82, fotocopia de documentos denominados "EMD", en los que constan las compensaciones dadas a cada uno de los actores, por un valor de US\$150; **documentos que fueron objetados por la parte denunciante.**

Séptimo: Que, respecto a la objeción documental planteada por la parte denunciante a fs. 94 y siguientes de autos, por no constar su veracidad, autenticidad e integridad, el Tribunal en uso de su facultad de analizar la prueba conforme a la sana crítica, rechaza la objeción por no merecer dichos documentos dudas respecto de su veracidad e integridad.

Octavo: Que, del mérito del proceso y fundamentalmente de lo señalado por las partes, resultan como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, la parte denunciante adquirió 5 pasajes de la aerolínea Avianca Santiago-Bogotá-Aruba-Bogotá-Santiago, con fecha de vuelo de salida el día 13 de julio de 2014 y de regreso el 18 de julio del mismo año; 2) Que, el vuelo del día 13 de julio, que debía despegar a las 07:25 hrs. no partió a la hora programada, sino que a las 17:10 hrs., lo que da cuenta de un retraso de casi 10 horas; 3) Que, dicho retraso produjo a los denunciantes la pérdida de la conexión a Aruba, programada para las 14:20 hrs. del día 13 de julio; 4) Que, los denunciantes arribaron a Bogotá a las 05:00 am del día 14 de julio y luego tomaron la conexión a Aruba ese mismo día, arribando a destino; y 5) Que, los vuelos Aruba-Bogotá y Bogotá-Santiago, programados para los días 18 y 20 de julio de 2014, respectivamente, se realizaron sin inconvenientes.

Noveno: Que, atendido que es un hecho cierto, acreditado y reconocido el retraso del vuelo del día 13 de julio de 2014 por parte de Avianca, corresponde al Tribunal determinar si la parte denunciada incurrió, con ello, en una mala prestación del servicio y en una conducta negligente que pudiese

originar una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Décimo: Que, para determinar lo anterior debemos tener presente que estamos frente a un contrato de transporte aéreo, contrato que cuenta con características especiales, entre las cuales se encuentra la consignada en el artículo 127 del Código Aeronáutico, el cual señala que el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas, más, no obstante ello, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o fuerza mayor, tales como fenómenos meteorológicos, etc., en cuyo caso cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.

Décimo Primero: Que, del análisis de la prueba rendida en autos, especialmente de los documentos agregados a fs. 71 a 76, consistentes en Bitácora de Mantenimiento de Aeronave, y correos del Coordinador Central de Mantenimiento de Avianca y del Jefe del Centro de Control de Mantenimiento y Estaciones de Avianca, aparece que el avión asignado al vuelo que debían tomar los denunciantes a Bogotá, que hacía la ruta Bogotá-Santiago-Bogotá, al ser chequeado, previo a iniciar su ruta, se encontraba con los drenajes de los baños y del galley de la parte delantera tapados debido a contaminación de desechos sólidos no permitidos en los ductos de drenaje, lo que obligó a efectuar un cambio de avión para la ruta con otra aeronave que llegaba más tarde, ocasionando una demora.

Décimo Segundo: Que, teniendo presente lo anterior, esta sentenciadora ha llegado a la conclusión que la razón del retraso en el vuelo que debían tomar los denunciantes, se debió a una causa de fuerza mayor, debido a que la aeronave que realizaría dicho vuelo tuvo que ser cambiada por

otra que llegaba más tarde, en atención a que la primera presentaba desperfectos que le impedían realizar un vuelo conforme a las normas de seguridad y servicio exigidas.

Décimo Tercero: Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, los documentos acompañados por éstas, y que consta en autos que los denunciantes tomaron el vuelo a Bogotá el mismo día, que cuando llegaron a Bogotá Avianca los embarcó en su vuelo siguiente a la isla de Aruba, que regresaron en la fecha estipulada, y que la denunciada les hizo entrega a cada uno de un voucher de vuelo por la suma de US\$150, para compensar los inconvenientes sufridos, todo ello permite al Tribunal concluir que en autos no existen antecedentes que permitan imputar un supuesto incumplimiento de contrato ni negligencia en el actuar de la parte denunciada de Avianca.

Décimo Cuarto: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 20 y siguientes de autos.

d) En lo Civil:

Décimo Quinto: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción alguna, por parte de Avianca no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 20 y siguientes, la que fue rectificada a fs. 34 y 38.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en

el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, se declara:

- a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta interpuesta a fs. 68 y siguientes por Avianca.
- b) Que, no ha lugar a la denuncia interpuesta a fs. 20 y siguientes.
- c) Que, no ha lugar a la demanda civil de fs. 20 y siguientes y su rectificaciones de fs. 34 y 38 interpuesta en contra de Aerovías del Continente Americano S.A., sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo
Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria

148

Santiago, veintiuno de julio de dos mil quince.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada de fecha treinta y uno de diciembre de dos mil catorce, escrita de foja 106 a 119, con excepción de sus considerandos Décimo Segundo, Décimo Tercero, Décimo Cuarto y Décimo Quinto, los que se eliminan, y se tiene en su lugar presente:

PRIMERO: Que mediante sentencia de fecha treinta y uno de diciembre de dos mil catorce, escrita de foja 106 a foja 119, se desestimó la denuncia infraccional y demanda civil interpuesta a fojas 20 y siguientes por don Sebastian Portales Velasco, doña Macarena Fuenzalida Dávila, ambos por si y en representación de sus hijas Catalina y Sofía Portales Fuenzalida y doña Carolina Rodríguez Moraga, en contra de Aerovías del Continente Americano S.A., también Avianca, en que piden se condene a la demandada por infracción a la Ley N° 19.496, al pago de daños directos por transporte de Aeropuerto a Hotel, por la suma de \$64.152, la pérdida de una noche pagada en el Hotel Riu Palace Aruba, por dos habitaciones por la suma de \$493.816, y \$2.000.000.- por cada demandante por concepto de daño moral ascendente a \$10.000.000.- y las costas de la causa, todo ello con motivo del retraso en el cumplimiento del contrato de transporte aéreo pactado, con día de salida programado para el 13 de julio de 2014, a las 7.25 AM de Santiago, con llegada a Bogotá el mismo día 13 de julio de 2014, a las 12.45 PM, en vuelo AV 098 Avianca, y con destino final a la ciudad de Aruba en un programa de vacaciones, por un precio total de \$4.125.874. Indican los demandantes que el vuelo partió de Santiago el día 13 de julio a las 17.10 horas, con un retraso de casi 10 horas, perdiendo el vuelo de conexión de Bogotá a la isla de Aruba, llegando a las 20.00 horas al lugar de destino del día 14 de Julio de 2014.

SEGUNDO: Que la sentencia apelada en su considerado 12° señala que ha llegado a la conclusión que la razón del retraso en el vuelo aéreo, se debió a una causa de fuerza mayor, ya que la aeronave presentaba

149

desperfectos que le impedían realizar el vuelo conforme a las normas de seguridad y servicios exigidas, y a lo previsto en el artículo 127 del Código Aeronáutico, y desestima la denuncia y demanda civil presentada por los actores.

TERCERO: Que los demandantes a fojas 118 de autos interpusieron recurso de apelación en contra de la sentencia de primer grado, y solicitan sea revocada y se acoja la denuncia y demanda civil presentada en contra de la demandada. Como fundamento de derecho señala la apelante que el artículo 127 del Código Aeronáutico, no es aplicable a este caso, ya que la causa de no iniciar el viaje programado por la demandada, se debió a que la aeronave se encontraba con los drenajes de los baños y galley de la parte delantera tapados debido a contaminación de desechos sólidos no permitidos en los ductos de drenaje, hipótesis que no considera la norma legal citada; y que de conformidad a los artículos 1547, inciso tercero, 1674 y 1698 la prueba del caso fortuito alegada por la demandada le corresponde a la parte que lo alega, carga procesal que no cumplió.

CUARTO: Que de conformidad a los documentos acompañados por la denunciada y demandada en el otrosí de su escrito de fojas 83, se encuentra acreditado que el vuelo AV N° 098, de Santiago a Bogotá, programado con horario de salida para el día 13 de julio de 2014, a las 07.25 horas y con arribo a las 14.20 horas, en definitiva despegó el día indicado a las 17.10 horas, retraso que provocó que los demandantes perdieran su conexión de Bogotá a Aruba, llegando a este último lugar de destino el día 14 de Julio de 2014.

Que la causa de la demora en la partida de la aeronave matrícula 967 CG en el itinerario Santiago Bogotá, se debió a que esta "llegó con los drenajes de los baños y del galley de la parte delantera tapados debido a contaminación de desechos sólidos no permitidos en los ductos de drenaje debido al mal uso de los clientes en vuelo previo, la falla ocasionaba que tres baños no funcionaran y la posible falla de los demás en vuelo por esta

150

razón de acuerdo a los principios de seguridad y servicio de la aerolínea y al tiempo de vuelo BOG SCL BOG por ser un vuelo largo la condición de tres baños inoperativos no era permitida por tal motivo se procede a solucionar el problema de bloque y se hace un cambio de avión para la ruta con otra aeronave que llegaba mas tarde ocasionando la demora”.

QUINTO: Que los demandantes contrataron el viaje aéreo con la finalidad de pasar una vacaciones invernales en Aruba, y que en definitiva por la demora en la salida del vuelo Santiago Bogotá, perdieron la conexión de Bogotá a Aruba llegando el día 14 de Julio, y un día de reserva de Hotel previamente pagado, lo que significó que tuvieron que perder un día en el Hotel Riu Aruba All Inclusive, ascendente a 906 dólares equivalentes a \$493.816.- al tipo de cambio del día 11 de abril de 2014, correspondientes a dos habitaciones en la noche del día 13 de Julio de 2014, según consta de los documentos acompañados a fojas 78 de autos.

SEXTO: Que en el caso de autos la avería que afectó a la aeronave de la demandada consistente en que los drenajes de los baños y del galley de la parte delantera se encontraban tapados debido a contaminación de desechos sólidos, no puede ser considerada una hipótesis de fuerza mayor, atendido a que la mantención del sistema de ductos de los baños es un evento que se encuentra dentro de los estándares de mantención ordinaria de la aeronave de manera tal que tratándose de un evento predecible, que tiene una periodicidad de ocurrencia y por lo tanto de gestiones de mantención y limpieza, no puede ser considerado como fuerza mayor en los términos definidos en el artículo 45 del Código Civil, esto es un “*imprevisto a que no es posible resistir*” por lo que el incumplimiento del porteador aéreo no tiene amparo en el artículo 127 del Código Aeronáutico que en lo pertinente señala: “*El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como*

151

fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave”, motivo por los cuales los hechos en que se funda la denuncia y demanda de fojas 20 de autos, son enteramente atribuibles a la esfera de responsabilidad del porteador aeronáutico demandado.

SEPTIMO: Que despejada la cuestión relativa a si la avería en el avión de la demandada vuelo AV 098, no se encuentra amparada en el artículo 127 del Código Aeronáutico, de manera tal que pudiere configurar una fuerza mayor, lo cierto y acreditado en autos, es que los demandantes experimentaron un daño patrimonial directo correspondiente a la suma indicada en el considerando quinto, mas las consiguientes molestias por la llegada tardía a su lugar de destino en un día, motivo por el cual la demandada deberá indemnizar los perjuicios efectivamente acreditados por el incumplimiento de la demandada en la prestación de transporte aéreo de pasajeros.

OCTAVO: Que en relación a la pretensión de indemnización de daño moral que los demandantes justiprecian en la suma de \$10.000.000.-, a razón de \$2.000.000.- por cada pasajero, cabe establecer que los actores no rindieron prueba para acreditar el menoscabo o daño emocional o afectivos que la demora en la prestación les pudo haber ocasionado, por lo que no se accederá a esta indemnización.

Por estas consideraciones, y de conformidad con lo dispuesto por los artículos 127 del Código Aeronáutico, 44 y 1698 del Código Civil, 144, 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y 3 letra d), 12 y 23 y 24 de la Ley N° 19.496, **se revoca** en lo apelado la sentencia de fecha treinta y uno de diciembre de dos mil catorce escrita de foja 106 a 115 de autos, y se declara: 1.- Que se acoge la denuncia infraccional a la Ley N° 19.496, y se impone la multa de 5 unidades tributarias mensuales que deberá pagar Aerovías del Continente Americano S.A., Avianca; 2.- Que se acoge la demanda civil de fojas 20, sólo en cuanto la demandada deberá indemnizar

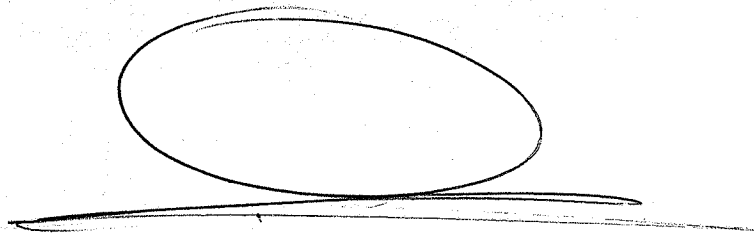
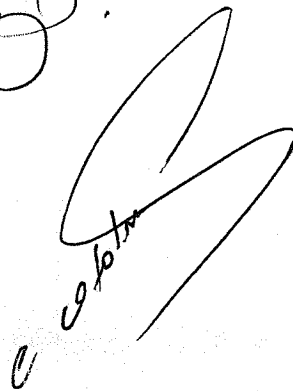
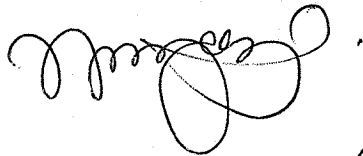
152

a los demandantes la suma de \$493.816.-, a título de daño emergente mas reajustes, de conformidad a la variación que experimente el Índice de Precios al consumidor entre la fecha en que el presente fallo quede ejecutoriado y su pago efectivo, más intereses corrientes para operación no reajustables desde que el demandado incurra en mora y hasta su pago efectivo y 3.- No se condena en costas a la demandada por no haber resultado totalmente vencida.

Redacción del abogado integrante señor Oscar Torres Zagal.

Regístrese y devuélvase.

Ingreso N° 523-2015.



Pronunciada por la **Sexta Sala** de esta I. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministra señora Jessica González Troncoso e integrada por la Ministra (s) señora Celia Olivia Catalán Romero y por el abogado integrante señor Oscar Torres Zagal.

