

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES

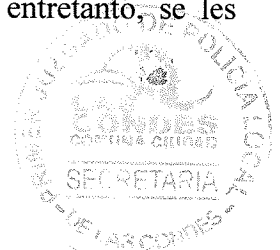
ROL N° 25.164-2016-8

LAS CONDES, a siete de Marzo de dos mil diecisiete.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 8, de fecha 13 de Diciembre de 2016, interpuesta por **MARTINA MOHR KONOW**, médico internista, y **ALVARO JAVIER URIZAR GOMEZ**, ingeniero civil, ambos domiciliados en calle Presidente Riesco N° 5275, departamento 86, comuna de las Condes, basados en los hechos que relatan y documentos que acompañan, en contra de **AEROLINEAS ARGENTINAS S. A.**, representada por Adrián Omar Regueira, ambos con domicilio en calle Roger de Flor N° 2921, comuna de Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la **LPC**, o, simplemente, **la Ley**, en circunstancias que:

A fojas 8 y siguientes los denunciantes relatan que con fecha 20 de Julio de 2016 adquirieron de la denunciada pasajes aéreos para viajar a Miami, Estados Unidos, lo que se efectuó sin ningún problema, estando el viaje de regreso programado para el sábado 22 de Octubre de 2016 con escala en Buenos Aires, Argentina. El mismo día del regreso fueron avisados que el vuelo de regreso, con salida de Miami a las 18.40 horas, había sufrido un retraso de una hora en su partida, causándoles preocupación, dado que en Buenos Aires debían tomar el vuelo de conexión a Santiago, para lo cual no disponían de mucho tiempo. El vuelo desde Miami efectivamente partió con una hora de retraso, sin que se les diera explicación alguna, estando programado para arribar a Buenos Aires a las 04.40 horas, con el tiempo justo para abordar su vuelo a Santiago, que era a las 05.40 horas, pero al aterrizar en Buenos Aires su vuelo a Santiago ya se había cerrado, perdiéndolo, ante lo cual la aerolínea posteriormente les proporcionó dos nuevos tickets para salir, ahora desde otro aeropuerto de Buenos Aires, Aeroparque, 8 horas más tarde de lo programado, sin que, entretanto, se les



proporcionara hotel o un salón de espera apropiado, para poder descansar, ni alimentación.

A fs. 8 y siguientes y basado en estos hechos, los denunciantes MOHR y URIZAR dedujeron, al mismo tiempo, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor indicado, solicitando que sea condenado a pagarles \$ 100.000.- por daño emergente (gastos por alimentación e internet en Buenos Aires) y \$ 3.200.00.- por daño moral, más reajustes, intereses y costas., cuya notificación consta a fs. 29.

A fs. 38 y siguientes, con fecha 31 de Enero de 2017, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los actores y en rebeldía de Aerolíneas Argentinas S. A, ocasión en que llamadas las partes a conciliación, ésta no se produjo, atendida la rebeldía señalada, luego de lo cual los actores procedieron a ratificar sus acciones.

En cuanto a prueba testimonial los actores presentaron a los testigos Alvaro Enrique Urizar Woitas y María José Alcalde Fierro, quienes depusieron a fs. 38 y siguientes, y, en cuanto a documental, rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

- 1º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **AEROLINEAS ARGENTINAS S. A.** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- 2º) Que son hechos de la causa que los denunciantes adquirieron en la aerolínea referida pasajes aéreos para viajar a Miami, viaje que efectuaron sin novedades, pero el vuelo de regreso, programado para las 18.40 horas del día 22 de Octubre de 2016, con itinerario Miami-Buenos Aires-Santiago, salió con una hora de retraso desde Miami, lo que provocó que éstos perdieran la conexión Buenos Aires-Santiago de Chile, siendo reubicados en un vuelo posterior que despegó 8 horas más tarde de lo programado, no desde Ezeiza, como era lo programado, sino que desde otro aeropuerto denominado Aeroparque, al que debieron trasladarse.
- 3º) Que la denunciada, pese a haber sido oportuna y debidamente citada y emplazada, no compareció antes estos estrados a rendir la correspondiente declaración indagatoria, ni asistió a la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con el fin de contestar las acciones incoadas en su contra, oponer excepciones, rendir pruebas, etc., limitándose, tardía y extemporáneamente, a



efectuar la presentación de fs. 85 y siguientes, ya clausurada la etapa de discusión y prueba, haciendo presente solamente las consideraciones que allí expresa.

4º) Que, como quiera que sea, a juicio del Tribunal, con los correos electrónicos de fs. 5 y siguientes, no objetados, **emanados de Aerolíneas Argentinas**, se encuentra suficientemente acreditado que el vuelo Miami - Buenos Aires salió desde Miami con una hora de retraso (a las 19.40, en circunstancias que originalmente era a las 18.40), arribando a Buenos Aires a las 05.40 horas, motivo por el cual los pasajeros perdieron la combinación a Santiago de Chile, siendo reprogramado este último vuelo para las 13.20 horas, esto es, 8 horas más tarde, y no desde Ezeiza, como correspondía, sino que desde Aeropuerto.

5º) Que, además, lo anterior se encuentra corroborado por los dichos de los testigos presentados por los actores, Alvaro Enrique Urizar Woitas y María José Alcalde Fierro, que rolan a fs. 38 y siguientes.

6º) Que en la referida presentación de fs.85 y siguientes (extemporánea, como se dijo) la denunciada hace presente que el retraso de una hora en la salida desde Miami “se debió a que la aeronave que debía realizar dicho trayecto fue sometida a un mantenimiento no previsto por razones de seguridad”

7º) Que al respecto el artículo 19 del Convenio de Montreal dispone que “el transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o les fue imposible, a unos y otros, adoptar dichas medidas”.

8º) Que, desde luego, la norma transcrita se refiere únicamente al daño, esto es, a las consecuencias de tipo civil que emanen del hecho, mas la eximente no abarca ni comprende del mismo modo la infracción a la normativa local tuteladora de los derechos de los consumidores.

9º) Que, a mayor abundamiento, la denunciada no ha rendido prueba alguna tendiente a acreditar, como afirma, que el retraso obedeció a que la aeronave debió ser sometida a un mantenimiento no previsto por razones de seguridad, las que quedan en simples afirmaciones de parte, sin sustento probatorio alguno.

10º) Que, en fin, no ha probado, siendo su obligación, que adoptó todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, puesto que el daño ya se había producido con motivo del retraso, en



tanto que su reubicación en otro vuelo tenía sólo efectos mitigatorios, además que fue ocho horas después.

11º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a las normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley Nº 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496 al no respetar el horario de salida desde Miami que le imponía el contrato de prestación de servicio de transporte aéreo, además de cambiarlos, unilateralmente, de aeropuerto en la ciudad de Buenos Aires, y, actuando con negligencia, causar menoscabo a los pasajeros debido a fallas o deficiencias en la calidad e identidad de dicho servicio, haciéndoles perder la conexión Buenos Aires-Santiago y retrasando su arribo a Santiago en ocho horas, motivo por el cual procede acoger la denuncia interpuesta en su contra.

12º) 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”.

13º) Que, por otra parte, los actores dedujeron acción civil en contra del proveedor indicado, solicitando una indemnización de \$ 100.000.- por daño emergente, correspondiente a alimentación e internet mientras esperaban en Buenos Aires el nuevo vuelo, y \$ 3.200.000.- por concepto de daño moral.

14º) Que en cuanto al rubro daño emergente, sin ser dudoso que hayan incurrido en él, es lo cierto que los actores no rindieron prueba alguna tendiente a la necesaria acreditación de su cuántum, por lo que el Tribunal, al carecer de medios para determinarlo, deberá desestimar la acción a ese respecto.

15º) Que en lo que atañe al daño moral, éste, como todo perjuicio reclamado en juicio, debe, en principio, ser acreditado por los medios de prueba legal.

16º) Que al respecto cabe tener presente que su prueba resulta dificultosa, en la medida que sentimientos como la pena, la angustia, la congoja, la frustración, se presentan en el fuero íntimo de la víctima y, por lo mismo, no es posible que sea objeto de prueba directa. Sin embargo, puede serlo de una indirecta como las



presunciones y, en ese contexto y teniendo presente que se encuentra acreditado en autos que los denunciantes, pese a sus esfuerzos y carreras en el aeropuerto, no pudieron abordar el avión de regreso a Santiago en el vuelo prometido, debieron trasladarse a otro aeropuerto y esperar largas ocho horas para abordar otro vuelo que les fue impuesto, provocándoles pérdida de tiempo y frustración, es dable concluir que efectivamente experimentaron un daño de carácter extrapatrimonial que debe ser resarcido y cuya indemnización el Tribunal regula prudencialmente en la suma de \$ 500.000.-

17º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

18º) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley Nº 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 8 y siguientes y se condena a **AEROLINEAS ARGENTINAS S. A.**, representada por Adrián Omar Regueira, a pagar una multa de 15 UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de las infracciones consignadas en el considerando 11º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.



- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 8 y siguientes, únicamente en cuanto se condena a **AEROLINEAS ARGENTINAS S. A.**, representada de la manera indicada, a pagar a **MARTINA MOHR KONOW** y **ALVARO JAVIER URIZAR GOMEZ** una indemnización ascendente a \$ 500.000.- (quinientos mil pesos) por concepto de daño moral, rechazándosele en lo referente a daño emergente.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 17º, más las costas de la causa.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 25.164-2016-8.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



Las Condes, 30 de Marzo de 2017.-

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA ESCRITA DE FOJAS 93 A 98
DE AUTOS SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa rol N° 25.164 -8- 2016.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a smaller, cursive mark.