

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL**  
**LAS CONDES**

**Causa Rol N° 19.983-7-2014**

**LAS CONDES**, veinticuatro de junio de dos mil quince.

**VISTOS:**

A fs. 35 y ss, **Sonia Carmen Montero Morales**, C.I. N° 5.181.433-9, interpone denuncia infraccional y deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Iberia Operadora S.A., representada para estos efectos por el administrador Bryan Thompson, todos domiciliados en calle Alonso de Córdova N° 5.151, oficina N° 2.002, comuna de Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma total de \$8.000.000, más reajustes, intereses y costas; A fs. 67, la parte demandante cumple lo ordenado por el Tribunal rectificando el monto de lo demandado en la suma de \$15.713.802, que corresponde a \$7.856.901 por concepto de daño moral y a la suma de \$7.856.901 por concepto de daño emergente; **acción y rectificación que fue notificada a fs. 76 de autos.**

Funda las respectivas acciones señalando que el día 26 de julio de 2014 fue a Holanda al nacimiento de su nieta, viaje que se extendería sólo por 30 días, por lo que el día 23 de agosto debía regresar a Chile junto con la persona que la acompañaba llamada Juan Rojas Farías, quien la cuida y trasporta atendido su estado de invalidez. Señala que llegaron al embarque de Iberia a las 18:40 horas del día 23 de agosto de 2014, en circunstancias que el vuelo partía a las 19:05 horas con destino a Madrid donde harían la conexión para el vuelo con destino a Chile, en un avión de la misma línea aérea. Manifiesta que al llegar al mostrador de Iberia, la azafata los dejó esperando en el stand, hasta el llamado para ingreso al avión, y como esperaron hasta las 18:55 horas sin que los llamaran, se acercó al mesón para comunicarle a la azafata que el avión partía a las 19:05 hrs. y ellos todavía no embarcaban, a lo que la azafata le contestó “el avión ya se fue”.

Señala que eran cinco personas las que estaban ahí. Agrega que comenzaron a buscar la oficina de Iberia en Schipol, sin embargo, la compañía no tienen oficina en el aeropuerto, por tanto, ante su desesperación concurrió a informaciones para que intentaran comunicarse con su hija, quien llegó de vuelta a buscarlos a las 24:30 horas por la distancia que existe entre su casa y el aeropuerto. Manifiesta que cuando su hija la llevó de vuelta a su casa estuvieron 24 días indocumentados, y tuvo que concurrir al consulado de Chile en Ámsterdam, para que le mandaran sus medicinas vía valija diplomática, y ver si les podían solventar los pasajes de vuelta al país, lo que finalmente fue costeado, aunque sólo el suyo, a través del Ministerio del Interior, y tuvieron que pedir dinero en calidad de préstamo para que su acompañante Juan Rojas pudiera solventar los gastos del pasaje de regreso a Chile. Señala que el pasaje que le compraron a través del consulado, era con conexión en Atlanta y desde ahí debía tomar un vuelo a Chile; que en Atlanta le exigieron una visa de 38 euros cada uno. Por último hace presente que en el consultorio de Tegualda en Talagante cada 30 días le dan los medicamentos ya que ella padece de artrosis múltiple, es hipertensa severa y además, es diabética.

A fs. 71, comparece doña **Sonia Carmen Montero Morales**, C.I. N° 5.181.433-8, domiciliada en Manuel Baquedano González N° 118, Villa Los Presidentes, comuna de Talagante, quien expuso que al regreso de su viaje el día 23 de agosto de 2014, llegó temprano al aeropuerto Schipol en Amsterdam, alrededor de las 17:00 horas y se registró, junto a su acompañante en el counter respectivo de Iberia, donde le entregaron los tickets de embarque con los asientos respectivos y su equipaje fue ingresado; que esperaron la llamada en la puerta respectiva, de hecho estaban al lado de la manga para bordar el avión, pero al percatarse que sólo faltaban 10 minutos para el vuelo, le preguntó a la azafata porqué no los llamaban, a lo que ella le contestó que el avión ya había despegado, hecho que los sorprendió bastante, ya que nunca los llamaron y el avión salió antes de lo programado; que, ante tal situación le preguntó nuevamente a la azafata qué se podía hacer, sin embargo, ella no le respondió retirándose del lugar, y dejándolos a su suerte junto a otras cinco personas más.

Señala que ante dicha situación fue a hablar con alguien de Iberia, pero la aerolínea no tenía oficina en el aeropuerto y tampoco en la ciudad de Amsterdam. Manifiesta que estuvieron desde las 19:00 horas hasta las 00:30 horas del día siguiente en el aeropuerto.

A fs. 78, Rodrigo Hananías Castillo, abogado en representación de **Iberia Líneas Aéreas de España S.A.**, efectúa declaración indagatoria por escrito, y al respecto señala que la pasajera Sonia Carmen Montero Morales debía embarcarse en Amsterdam el día 23 de agosto de 2015 en el vuelo de Iberia con destino a Madrid, y desde ahí tomar un vuelo de conexión a Santiago. Sin embargo, la pasajera se presentó tarde a embarcar y se le esperó hasta último minuto sin que apareciera. Señala que como se comprenderá, en un avión tiene hora de despegue los pasajeros deben presentarse para no incurrir en el riesgo de perder el vuelo.

A fs. 93 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado de Montero Morales y del apoderado de Iberia, oportunidad en la que se contesta la denuncia infraccional y la demanda civil y se rinde la documental y testimonial que rola en autos.

A fs. 101, rola la respuesta al oficio solicitado por el Tribunal a petición de la parte denunciante, emitido por el Director General de Asuntos Consulares y de Inmigración.

A fs. 113, la parte de Montero Morales, revoca el poder otorgado a la abogada Paula Villar Navarrete.

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

## **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

### **a) En lo infraccional:**

**Primero:** Que, la parte denunciante de Sonia Carmen Montero Morales, fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa Iberia Operadora S.A., habría incurrido en infracción al artículo 3 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al impedir que ella y su acompañante abordaran el vuelo N° 3725 que salía desde Amsterdam las 19:05 horas con

destino a Madrid (que hacía conexión hacia Chile), no obstante que ella habría adquirido los pasajes respectivos, habría confirmado el vuelo y se habría presentado a tiempo a la hora de embarque, lo cual ocasiono que ella y su acompañante tuvieran que quedarse 24 días indocumentados en dicho país, y sin las medicinas que ella necesitaba, toda vez que sufre de hipertensión, artrosis, y diabetes. Hace presente que posteriormente, el Ministerio del Interior costeó su pasaje de regreso, no así el de su acompañante.

**Segundo:** Que, Iberia Líneas Aéreas de España S.A, en su contestación de fs. 82 y ss, señaló que no es efectivo que se le haya negado arbitrariamente el embarque al vuelo Amsterdam-Madrid, sino que lo que sucedió es que la pasajera habiendo realizado el check in y encontrándose su asiento confirmado, no se presentó a embarcar. Enfatiza, además que una compañía aérea no tiene ningún interés en dejar un pasajero en tierra, más aún si ya se ha confirmado el asiento, puesto que el negocio de la aerolíneas es transportar pasajeros. Señala que no se tiene registro de la hora en la que supuestamente la pasajera se habría presentado a embarcar, ya que desde el momento que el vuelo se cierra, aquellas personas que se presenten, se les dice que ya no es posible abordar.

**Tercero:** Que, son hechos no controvertidos en autos, los siguientes: 1) Que, el día 23 de agosto de 2014 a las 18:35 horas doña Sonia Montero Morales debía embarcarse en Amsterdam en un vuelo de Iberia con destino a Madrid; 2) Que, la pasajera no abordó dicho vuelo, perdiendo en consecuencia también el vuelo de conexión Madrid-Santiago. Por tanto, es un hecho que corresponde al Tribunal dilucidar si cabe responsabilidad a Iberia por la pérdida del vuelo.

**Cuarto:** Que, la parte denunciante rinde la prueba documental que rola de fs. 1 a 34 de autos, además de la agregada a fs. 41 a 66 de autos, y la de fs. 84 a 92, ambas inclusive; documentos no objetados por al contraria en autos. En tanto la parte denunciada de Iberia Líneas Aéreas de España S.A., no presentó prueba documental alguna.

**Quinto:** Que, el testigo presentado por la parte de Montero Morales, quien la acompañaba en el viaje efectuado a Holanda, señaló que llegaron al aeropuerto antes de las 17:00 horas y que la salida del avión era a las 19:00 o 19:05 horas, y

que ingresaron al counter de la línea aérea, pesaron las maletas y les entregaron los tickets; que, luego pasaron por Policía Internacional y de ahí se dirigieron a la puerta de entrada del avión, y esperaron; que, en dicha puerta había una azafata quien llamaba a los pasajeros por su nombre y que a ellos nunca los llamaron, de modo que cinco minutos antes de las 19:00 hrs se dirigieron donde la misma azafata, quien les indicó que el avión se había ido antes, ya que el piloto había dado la orden. Que, de los dichos del testigo, se aprecia que ellos nunca se presentaron en la puerta de embarque, sino que sólo esperaron afuera de ella que fueran llamados por su nombre por la azafata, y que al dirigirse a la azafata a las 18:55 horas ésta les informó que el avión había partido.

**Sexto:** Que, a fin de dilucidar el asunto sometido a conocimiento del Tribunal, se estará a lo manifestado por las partes en sus diversas presentaciones y a los demás antecedentes que rolan en el proceso. En efecto, en la presentación de fs. 35 y ss de autos, la denunciante señaló que llegó a embarcarse a las 18:40 horas y que esperaron hasta las 18:55 horas a que los llamaran, y como no lo hicieron ella se acercó al mesón de Iberia en donde la azafata le comunicó que el avión ya había partido. Por su parte en la tarjeta de embarque que rola a fs. 2, indica que la hora de embarque comienza 30 minutos antes de la hora de partida del vuelo, esto es si el vuelo partía a las 19:05 horas, el embarque comenzaría a las 18:35 horas, y que, además el embarque tendría una duración de 10 minutos, por tanto se debía cerrar a las 18:45 horas. Por consiguiente, a las 18:55 horas cuando doña Sonia Montero Morales se dirigió a hablar con la azafata, el vuelo ya se encontraba cerrado desde hacía 10 minutos.

**Séptimo:** Que, además, no fue suficientemente acreditado en autos, la versión expuesta por la denunciante Montero Morale en cuanto dice que el avión habría partido antes de la hora. Asimismo, el oficio enviado por el Director General de Asuntos Consulares y de Inmigración y que rola a fs. 105, señala que en la oportunidad que el Cónsul General de Chile acompañó la denunciante al mesón del aeropuerto, la funcionaria de Iberia que los atendió, insistió en su versión de que la denunciante se habría presentado tarde en la puerta de

embarque, sin hacer mención alguna a que el avión habría anticipado la hora del vuelo.

**Octavo:** Que, en consecuencia, teniendo presente lo expuesto en los considerandos precedentes, y no existiendo antecedente alguno que permita imputar Iberia Operadora S.A., alguna infracción o una conducta que constituya una infracción a la Ley N° 19.496, se rechaza la denuncia infraccional de fs. 35 y ss deducida en su contra.

**b) En lo Civil:**

**Noveno:** Que, conforme con lo resuelto en lo infraccional de esta sentencia, y no habiéndose acreditado en autos que la demandada Iberia Operadora S.A hubiese incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 35 y ss. y rectificadas a fs. 67 de autos.

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, artículo 1698 del Código Civil, normas pertinentes de las leyes N°s 18.010 y 19.496, 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, **no ha lugar** a la denuncia infraccional interpuesta a fs. 35 y siguientes por doña Sonia Montero Morales en contra de Iberia Operadora S.A

**b)** Que, **se rechaza** la demanda interpuesta a fs. 35 y siguientes (rectificada a fs. 67) por doña Sonia Montero Morales en contra de Iberia Operadora S.A.

**c)** Que, cada parte paga sus costas.

**DÉSE** aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

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

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



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

**María Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**

