

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

**Causa Rol N° 24.050-7-2015**

**LAS CONDES**, veintiocho de marzo de dos mil quince.

**Vistos:**

A fs. 19 y siguientes, don **Raimundo Pérez Larraín**, abogado, domiciliado en calle Canciller Dolfus N° 1.780, Las Condes, deduce Querrela Infraccional por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **AVIANCA**, representada legalmente por don Ítalo Guerinoni, ambos con domicilio en Av. Isidora Goyenechea N° 3.365, piso 12, oficina 1201, Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma de \$2.958.890, correspondiente a USD 270 por daño emergente y a \$2.768.000 por lucro cesante, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 29 de autos.**

Funda las referidas acciones en que con fecha 2 de julio de 2015 compró con su tarjeta de crédito, a través de la página web de Avianca, un pasaje a nombre de Raysa Arias Guzmán (20 años) quien es hija de doña Santa Guzmán que trabaja en su domicilio como asesora del hogar. Que, el costo total del pasaje ida y vuelta desde República Dominicana ascendió a la suma de USD 1.024, suma que sería descontaba a la señora Guzmán en forma mensual de sus remuneraciones hasta saldar el costo total del pasaje. Que, luego de efectuada la compra del pasaje, fue advertido por la señora Guzmán que la fecha de regreso del vuelo debía ser modificada, por lo que 4 días después de la compra, nuevamente a través de la página web de Avianca, modificó la fecha del vuelo de regreso, para lo cual tuvo que pagar una multa de USD 70, modificación que fue confirmada por la línea

área mediante la emisión de Billeto Electrónico N° 202-2463767069. Que, no obstante lo anterior al presentarse la señorita Arias Guzmán el día 17 de julio en el aeropuerto de Santo Domingo para tomar su vuelo con destino final Santiago de Chile, personal de Avianca le impidió abordar el vuelo esgrimiendo como motivo para ello que, la transacción bancaria para el cambio de la fecha de regreso nunca se habría producido. Que, lo anterior se tradujo en que doña Raysa perdió el vuelo, pudiendo viajar recién con fecha 31 de julio de 2015, previo pago de USD 270. Agrega que, como titular de la tarjeta de crédito jamás recibió un correo o llamada de Avianca advirtiéndole del problema que surgió en la transacción bancaria o para señalarle que ésta resultó fallida. Finalmente señala que, pese a haber efectuado reclamo ante Sernac, y que la denunciada fue requerida en dos oportunidades por dicho organismo, no ha emitido respuesta alguna.

A fs. 27, la parte Pérez Larraín, rectifica su querrela y demanda en lo que respecta al domicilio de la demandada, el cual señala se encuentra en calle Dr. Manuel Barros Borgoño N°105, piso, Providencia; **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 29 de autos.**

A fs. 55 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte querellante y demandante Pérez Larraín, quien ratifica su querrela y demanda civil de fs. 19 y siguientes y rectificación de fs. 27, y la asistencia del apoderado de la parte de Avianca, quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 89 y siguientes, rola presentación de la parte Pérez Larraín.

Y encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para sentencia.

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

### **a) En cuanto a la excepción de falta de legitimación activa del denunciante:**

**Primero:** Que, a fs. 38 y siguientes la parte denunciada Avianca opone la excepción de falta de legitimación activa del denunciante, fundando la referida excepción en que el denunciante carecería de ella por cuanto el contrato de transporte aéreo fue celebrado entre Avianca y la pasajera de nombre Raysa Arias Guzmán, hija de la empleada de casa particular del demandante. Que, el denunciante habría sido quien financió en forma provisoria los pasajes, pero que aun cuando se le atribuyera el teórico rol de contratante original, desde el momento en que la pasajera aceptó los servicios, y los recibió, el vínculo contractual es única y exclusivamente con ella, desapareciendo de la relación el actor. Que, por otra parte, el artículo 1° de la Ley del Consumidor en el N° 1 de éste define a los consumidores como las personas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan “como destinatarios finales”, bienes o servicios, no siendo el denunciante, según el mismo lo admite, el “destinatario final”. Finalmente señala que, la única legitimada activa para incoar las acciones de autos, era la pasajera, doña Raysa Arias Guzmán.

**Segundo:** Que, la parte denunciante Pérez Larraín, solicita el rechazo de la excepción, por cuanto la doctrina nacional en lo que concierne a la calidad de consumidor hace la distinción entre consumidor jurídico y consumidor material, siendo el consumidor jurídico la persona que celebra directamente el acto jurídico oneroso con el proveedor, es decir, el adquirente del bien o servicio, y por su parte el consumidor material quien ejecuta el acto de consumo propiamente dicho, quien efectivamente utiliza o disfruta el bien o servicio, aun cuando no haya

celebrado el acto jurídico oneroso con el proveedor, teniendo, en definitiva, ambos la calidad de consumidores para los efectos de la ley. Agrega que, la compra con cargo a su tarjeta de crédito constituye un acto jurídico oneroso que le confiere la condición de consumidor jurídico, y que el perjuicio en el caso de autos recaería sobre su persona, ya que debió pagar USD 270 adicionales y ha tenido que ocupar su tiempo en su defensa ante Sernac y este Juzgado. Finalmente señala que, de haber carecido de legitimación activa desde la perspectiva de la Ley del Consumidor, el Sernac no habría admitido a tramitación la denuncia que presentó contra Avianca en el mes de Julio de 2015, hecho que no ocurrió, ni tampoco fue objetado por la compañía en esa instancia administrativa.

**Tercero:** Que, para acreditar sus dichos la parte denunciada rindió a fs. 44 a 54 prueba documental consistente en fotocopia de fallo dictado por la Excelentísima Corte Suprema Rol N° 562-09; **documento no objetado.** En tanto, la parte denunciante acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs. 1 a 4, billetes electrónicos N° 202-2463767069 y N° 202-2463809543 emitidos a nombre de doña Raysa Arias Guzmán; **2)** A fs. 5 a 10, reclamo efectuado ante Sernac; **3)** A fs. 11 a 15, set de correos electrónicos entre el denunciante y Avianca; y **4)** A fs. 16, resumen de estado de cuenta de tarjeta de crédito internacional del denunciante; **documentos no objetados en autos.**

**Cuarto:** Que, a fin de resolver la excepción opuesta debemos tener presente lo que la ley entiende como consumidor para efectos de aplicación de la Ley N° 19.496, la que en el N° 1 de su artículo primero señala que “Para los efectos de esta ley se entenderá por: 1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios”.

**Quinto:** Que, del análisis de la prueba rendida en el proceso, esta sentenciadora ha llegado a la conclusión que el denunciante no detenta la calidad de consumidor en los hechos denunciados. Ello, por cuanto el criterio esencial para determinar si una persona detenta dicha calidad es el de ser el destinatario final del producto adquirido o servicio contratado, concepto que hace referencia a que su actuación vaya destinada a satisfacer necesidades personales, familiares, etc., lo que no ocurre en la especie, ya que no es él el destinatario final del servicio de transporte aéreo ni la persona con la cual se celebra dicho contrato.

**Sexto:** Que, en lo que respecta a la supuesta calidad de “consumidor jurídico” que el denunciante señala detentar, por haber sido él quien compró los pasajes, es preciso señalar que dichos pasajes, tal como lo reconoció el denunciante en su querrela, los compró a petición de doña Santa Guzmán, a la que el valor de éstos le será descontado en forma mensual de su remuneración, por lo que no corresponde al denunciante alegar un supuesto detrimento de su patrimonio, ya que él compró por cuenta y para la señora Guzmán.

**Séptimo:** Que, de conformidad con lo señalado en los considerandos precedentes y teniendo presente la prueba rendida en autos, especialmente los billetes electrónicos acompañados a fs. 1 y siguientes, quien detenta la calidad de consumidor en autos es doña Raysa Arias Guzmán, por cuanto es ella la destinataria final del servicio de transporte aéreo contratado y quien sufrió directamente los perjuicios por la supuesta conducta infraccional denunciada, al verse impedida de abordar en el aeropuerto de Santo Domingo el vuelo con destino a la ciudad de Santiago de Chile, y tener que volar con posterioridad.

**Octavo:** Que, teniendo presente lo anterior, y lo dispuesto en el artículo 1º de la Ley N° 19.496, el cual señala expresamente que para que sea aplicable la referida ley debe el denunciante detentar la calidad de

consumidor respecto del denunciado y que en el caso de autos esta sentenciadora ha concluido que la calidad de consumidor, respecto al servicio adquirido, la detenta la pasajera Raysa Arias Guzmán y no el denunciante, el Tribunal acoge la excepción de falta de legitimación activa opuesta por Avianca.

**b) En lo Infraccional y Civil:**

**Noveno:** Que, atendido lo resuelto en los considerandos precedentes no ha lugar a la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas a fs. 19 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en los artículos 8, 14 y 17 de la Ley N° 18.287, artículo 1689 del Código Civil, y artículo 1 N°s 1, 3, 4, 5, 6 y 8, artículos 2, 26 y 50 y sgtes. de la Ley N° 19.496, **se declara:**

a) Que, se acoge la excepción de falta de legitimación activa, sin costas.

b) Que, no ha lugar a la querrela de fs. 19 y siguientes de autos.

c) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 19 y siguientes de autos en contra de Avianca S.A., representada legalmente por su gerente general don Ítalo Guerinoni Costa, sin costas.

**ANOTESE.**

**DESE** Aviso.

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

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

**ARCHIVASE** en su oportunidad.



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

**M<sup>a</sup> Antonieta Riveros Cantuarias. Secretaria Subrogante.**

