

Proceso Rol N° 4077-5-2015
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, diecinueve de agosto de dos mil quince.

VISTOS:

A fs.28 y complementada a fs. 35 doña **Inés Blanca Rosa Ayala Arévalo**, profesora, domiciliada en calle Pontevedra N° 1112, depto. 86, Las Condes, interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de la Línea Aérea *Avianca*, del giro de su denominación, domiciliada en Avda. Isidora Goyenechea N° 3365, depto. 1201, Las Condes, representada por don Italo Guerinoni Costa, domiciliado en Dr. Barros Borgoño N° 105, piso 2, comuna de Providencia, fundado en que la denunciada habría infringido las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores en la prestación del servicio ofrecido; toda vez que habiendo adquirido a través de Despegar.com un pasaje entre los tramos de Santiago - México- Santiago, con salida el jueves 30 de octubre de 2014 a las 07:30 horas y regreso desde ciudad de México el día viernes 14 de noviembre de 2014, consignando el pasaje que el vuelo de ida tenía el siguiente itinerario:

- Salida en vuelo Avianca 624 desde Santiago a las 07:30 horas , llegando al Aeropuerto Internacional " Juan Santamaría " en San José de Costa Rica a las 13:50 horas, duración del vuelo 9 horas 20 minutos.

- Partida desde San José en vuelo Avianca 566 a las 17:00 horas, llegada al Aeropuerto Internacional " El Salvador" en San Salvador a las 18:15 horas, duración del vuelo 1:15 hrs.

- Partida desde San Salvador, vuelo Avianca 432 a las 20:50 horas llegando al Aeropuerto Internacional " Benito Juárez" en ciudad de México a las 23:15 horas, duración del vuelo 2: 25 hrs.

Que, sin embargo el día programado para el inicio del viaje, estando en el Aeropuerto " Arturo Merino Benítez" de Santiago, personal del counters de Avianca le informó que el vuelo 624 haría una conexión en Lima, extendiéndole un Bording Pass para el tramo Santiago- Lima, que esta conexión no estaba indicada en el plan de vuelo entregado al

momento de la compra de los pasajes aéreos; y que al llegar a Lima y tratar de continuar el viaje la funcionaria a cargo le habría indicado que esto no era posible ya que no contaba con Boarding Pass para el tramo Lima- San José de Costa Rica y que además, este vuelo ya había partido; que como única alternativa para remediar esta situación, debía comprar un nuevo pasaje hasta ciudad de México vía Bogotá (Lima- Bogotá y luego Bogotá – Ciudad de México) por un valor de US\$ 1.084, 28; que atendido que viajaba sola y que es una persona de edad, debido a la angustiante situación de estar varada en una ciudad desconocida accedió a comprar este nuevo pasaje; que estima que la denunciada habría incurrido en las infracciones que señala al prestar un servicio distinto del contratado, al no advertir previamente la modificación de los términos del contrato, al no entregar en el Aeropuerto de Santiago el Boarding Pass para proseguir el viaje entre las ciudades de Lima y San José de Costa Rica, y al obligarla a pagar extra la suma de US\$ 1.084, 28 para poder continuar su viaje; razones por las cuales solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas que establece la Ley y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 300.000.- por concepto de daño emergente y la suma de \$ 1.000.000.- por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acciones que fueron notificadas a fs.41.**

A **fs.72** y siguientes se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de la parte denunciante y demandante, asistida por su apoderado y del apoderado de Avianca, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado, se trajeron los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a las tachas :

PRIMERO: Que, la parte denunciada de Avianca formula tacha respecto del testigo don Hernán Alberto Germán Lavandero Téllez, fundada en la causal de inhabilidad establecida en el artículo 358 N° 7 Código de Procedimiento Civil, puesto que en su parecer el testigo tendría una relación de amistad con la parte que lo presenta. Que, la denunciante solicita el rechazo de la tacha, ya que de la declaración del testigo no

quedaría fehacientemente acreditado el vínculo que lo haría inhábil para efectos de declarar.

SEGUNDO: Que, el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil en lo pertinente señala: *"Son también inhábiles: N° 7 Los que tenga íntima amistad con la persona que los presenta o enemistad respecto de la persona contra quien declaren."*

La amistad o enemistad deberán ser manifestadas por hechos graves que el tribunal calificará según las circunstancias". Que, a este respecto cabe señalar que de los dichos del testigo es posible establecer que éste mantiene con la actora un vínculo social, pero que no configura el grado de intimidad a que se refiere el legislador de manera de inhabilitar al testigo por su falta de imparcialidad al mantener un grado de cercanía con la parte que lo presente, razones por las cuales se rechaza la tacha opuesta por la parte denunciada.

b) En el aspecto infraccional

TERCERO: Que, la parte querellante sostiene que Avianca habría infringido lo dispuesto en la Ley N° 19.496, al cambiar el itinerario del vuelo correspondiente al tramo entre Santiago de Chile y su destino final, Ciudad de México, ya que al adquirirlo este contemplaba conexiones en San José de Costa Rica y ciudad El Salvador en San Salvador; que, sin embargo, al embarcarse en la ciudad de Santiago el personal de la línea aérea demandada le informó que el vuelo partía de Santiago vía Lima y que de ahí continuaba a San José de Costa Rica; que, al llegar a Lima no habría sido embarcada debido a que al solicitar asistencia al personal de Avianca le explicaron que el vuelo había partido y que además, no le habían emitido en Santiago el Boarding Pass para seguir viaje entre Lima y Costa Rica, dándole como única alternativa para continuar su vuelo hasta ciudad de México, la compra de un nuevo ticket por el que habría pagado la suma de US\$ 1.084,28; estimando que con este actuar la aerolínea denunciada habría incurrido en las infracciones señaladas.

CUARTO: Que, la parte de Avianca, al contestar las acciones interpuestas en su contra sostiene que estas presentarían una serie de inconsistencias que no guardan relación con lo ocurrido; que contrario a lo expuesto por la actora, al arribar al aeropuerto de Lima no tenía ningún inconveniente para dirigirse hasta la otra aeronave que debía abordar para seguir su viaje, como en el hecho lo habrían hecho los demás pasajeros, siendo la única excepción la demandante, que el documento denominado Boarding

Pass era uno sólo, siendo suficiente el entregado en Santiago para seguir el viaje. Que, lo que habría sucedido es que la actora no se habría presentado oportunamente al vuelo de conexión por su propia negligencia, perdiéndolo; que al efecto sostiene que el vuelo habría arribado a Lima a las 09:37 horas y el vuelo de conexión partía a las 10:50 horas, lapso que se estima más que razonable para efectuar el cambio de aeronave y que obedece a las exigencias del aeropuerto de Lima que establece como tiempo mínimo de conexión 45 minutos; que, en relación a la suma cobrada, esto no habría sido una exigencia de su parte, ya que todo lo sucedido no obedecería a un error de la línea aérea; sostiene igualmente que si bien no se tiene un registro de la falta de embarque de la actora, quedaría de manifiesto que no ella no se presentó oportunamente a abordar el vuelo respectivo, razones por las cuales solicita el rechazado de las acciones interpuestas en su contra.

QUINTO: Que, el artículo 50 B de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece expresamente que en lo no previsto por sus disposiciones, se estará a las normas de la Ley N° 18.287 y a las del Código de Procedimiento Civil; a su vez, la Ley N° 18.287 en su artículo 14 inciso 1, faculta al Juez de Policía Local para fallar de acuerdo a las reglas de la sana crítica, conforme a las cuales el sentenciador apreciará la prueba y antecedentes de la causa, consistente en documentos de ambas partes y prueba testimonial rendida por la parte denunciante, que serán invocados cuando corresponda durante el desarrollo de la parte considerativa de la sentencia, teniendo a su vez presente las objeciones formuladas por las partes respecto de la prueba documental acompañada.

SEXTO: Que, analizados los elementos probatorios allegados al proceso, especialmente los documentos de fs.1 y 3, es posible dar por establecido que al momento en que la actora adquirió el pasaje aéreo ida y vuelta, entre Santiago de Chile y ciudad de México, el transporte incluía en el tramo de ida dos conexiones previas a llegar a su destino final, la primera en el aeropuerto internacional Juan Santamaría de San José de Costa Rica y la segunda en el aeropuerto internacional El Salvador, en San Salvador, para finalmente desde allí arribar a ciudad de México; en tanto, el tramo de vuelta incluía solo una conexión que se efectuaba en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en Lima. Que, no obstante lo anterior consta en autos que el vuelo de Avianca 624 salió desde Santiago con destino a Lima donde se debía efectuar una conexión para continuar con el viaje hasta el destino final.

SÉPTIMO: Que, en relación a lo anterior, es dable establecer que los términos de la contratación fueron proporcionadas a la actora por la agencia intermediaria en el servicio *Despegar.com*, siendo un aspecto no controvertido que el pasaje aéreo fue adquirido en esta empresa, la que entregó la información y condiciones del servicio de transporte aéreo, elementos que en su momento determinaron que la demandante considera atractivo contratar ese vuelo; que si bien el cambio en las condiciones pactadas sin informar previamente al consumidor constituiría una infracción, al artículo 12 de la Ley Nº 19.496 y sería responsable de esta infracción la empresa *Despegar.com* al entregar a la denunciante una errada información acerca del real itinerario del vuelo; estimando que tal hecho no resulta atribuible a la denunciada Avianca, puesto que no intervino en el acto de la compra del pasaje; que a mayor abundamiento *Despegar.com* en el oficio de fs.87 otorga información del vuelo *Avianca 624* distinta de la que entregó a la actora al momento en que se adquirió el boleto aéreo, según ha quedado acreditado en el documento de fs. 1, cuyo itinerario difiere del señalado en el oficio mencionado; que no obstante lo anterior, dicha empresa no ha sido emplazada en estos autos, razón por la cual se desestimaré a este respecto la denuncia y demanda de fs. 28.

OCTAVO: Que, en relación a la imposibilidad de la actora de embarcarse en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez en Lima, fluye del documento que rola a fs. 7 y siguientes- consistente en carta de reclamo de la denunciante a Avianca-, que la actora no se habría presentado oportunamente al embarque para el vuelo de conexión correspondiente, ya que admite en este documento, que no habría encontrado la puerta de embarque asignada y que al acercarse al personal de Avianca, le hicieron ver que este vuelo ya había partido.

NOVENO: Que, dado lo señalado anteriormente, se estima que la falta de tarjeta de embarque o Boarding Pass no habría sido el motivo por el cual la actora no pudo embarcar en dicho vuelo, sino que la falta de presentación oportuna en la puerta de embarque asignada, lo que sólo es posible imputar a la propia actora, puesto que no se ha acreditado en autos que esto haya sido a consecuencia de una acción u omisión de la empresa denunciada.

DÉCIMO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones anteriores, se concluye que Avianca no ha incurrido en las infracciones que se le imputan, debiendo en consecuencia rechazarse la denuncia y demanda

interpuestas en su contra por doña Inés Blanca Rosa Ayala Arévalo a fs. 28.

UNDÉCIMO: Que, los demás antecedentes probatorios aportados por la parte denunciante en nada alteran la conclusión a que ha llegado el sentenciador, en atención a que las declaraciones de los testigos dicen relación a la aflicción que habría sufrido a la actora al no embarcarse en el vuelo correspondiente en Lima, siendo todos testigos de oídas que conocieron los hechos sólo por los dichos de la actora, por lo que sus testimonios no resultan relevantes al momento de determinar la forma en que estos ocurrieron.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y las normas pertinentes de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la tacha opuesta a fs. 76 por la parte denunciada de Avianca en contra del testigo Hernán Alberto Germán Lavandero Téllez presentado por la parte denunciante.

b) Que, se rechaza la denuncia infraccional y la demanda civil de fs.28 interpuesta por doña Inés Blanca Rosa Ayala Arévalo en contra de Aerovía Nacionales de Colombia S.A. - Avianca-, por estimarse que no tendría responsabilidad en los hechos denunciados.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

d) Archívense los antecedentes.

Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal

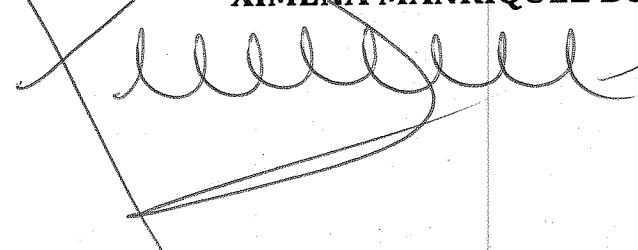
Notifíquese personalmente o por cédula

Remítase copia de la presente sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez que esté ejecutoriada, de acuerdo a lo señalado en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Archívese.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez Titular.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria.



Santiago, quince de octubre de dos mil quince.

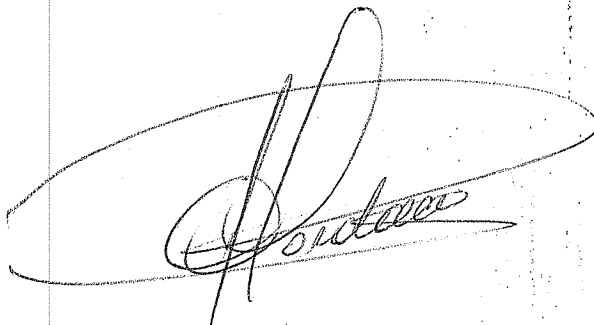
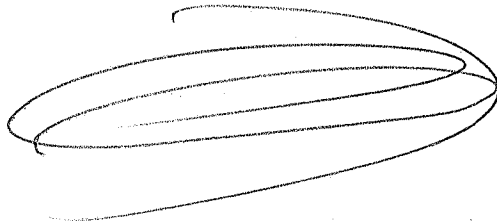
Por cumplido lo ordenado.

A fojas 113: estése a lo que se resolverá.

Con el mérito del certificado precedente, y por haber transcurrido el término legal sin que la parte apelante haya comparecido en esta instancia, se declara **desierto** el recurso de apelación interpuesto a fs. 104 y concedido a fs. 108, en contra de la sentencia de diecinueve de agosto de dos mil quince, escrita a fs. 90 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Nº 1346-2015.



En Santiago, a quince de octubre de dos mil quince, autoriza la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

