

135

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

ROL N° 1.416-2016-15

LAS CONDES, a veinte y siete de Mayo de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, querella de fs. 26 y siguientes, de fecha 13 de Enero de 2016, interpuesta por **MAIRA REJANE MARQUES SAMARY**, estudiante, domiciliada en calle Jutlandia N° 456, departamento 401, comuna de Las Condes, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra de **AMERICAN AIRLINES**, representada por Raúl Marías Rojas Arce, según rectifica a fs. 54, domiciliados en calle Rosario Norte N° 615, oficina 1802, comuna de Las Condes, según rectificación de fs. 57; 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 circunstancias que:

A fojas 26 y 34 la querellante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que el 21 de Agosto de 2015 compró por internet en la página web de American Airlines dos pasajes ida y vuelta para los tramos Sao Paulo a Nueva York – Nueva York a Sao Paulo, clase business, la cual, según aparece en la página web, da derecho a cambios de vuelo dentro del mismo día, sin costa, y, con posterioridad, se percató que para el tramo Nueva York-Sao Paulo el vuelo era a las 05.00 horas, por lo que quiso cambiarlo para un vuelo en la tarde, lo que debía ser sin costo, por tratarse de clase business, para lo cual llamó al call center, infomándosele que aún no estaba clara la política de cambios para los pasajes que ella había comprado y que llamara en una semana más. Precisa que fue una de las personas que resultó beneficiada con un problema de precios que presentó el sitio de internet de la denunciada el día que compró los pasajes, a un precio inferior al normal, los cuales, ambos, ida y vuelta, le costaron \$ 139.354.-, ignorando su precio normal.. Añade que al llamar a la semana siguiente debió pagar un monto de \$ 207.600.- por cada pasaje, pese a que no correspondía, ya que no le dieron otra opción, por lo que reclamó ante la misma aerolínea y el SERNAC, pero sin



resultados. Finalmente expresa que, habiendo sido beneficiada con los pasajes a precio inferior al normal, sin embargo la denunciada nunca se comunicó con ella para requerir un pago adicional, a lo que estaba dispuesta, lo cual, a su juicio, no les da derecho a cambiar las condiciones para el cambio que pretendía.

A fs. 63 la querellada declara que la actora compró los pasajes en una tarifa denominada BUSINESS EXCURSION, efectuando la compra en un día en que el sistema computacional de la empresa presentó una falla consistente en que las tarifas en dólares aparecían expresadas en forma correcta, pero la conversión a pesos arrojaba un resultado substancialmente inferior a la que correspondía. Al respecto precisa en la contestación de cargos de fs. 40 y siguientes que la actora pagó por cada pasaje la suma de \$ 69.677.- (equivalente a 100 dólares), en circunstancias que su valor real ascendía a US\$ 5.332.-, pagando un precio 50 veces más bajo que el real, pese a lo cual la aerolínea, honrando el contrato, cumplió cabalmente con el contrato de transporte aéreo. Posteriormente, añade, en Septiembre de 2015, la actora llamó para cambiar la hora de regreso a otra más tarde, el mismo día, informándosele que el cambio de hora para ese pasaje estaba sujeto a un cargo cuyo monto es de aproximadamente 300 dólares, en lo cual ella no estuvo de acuerdo, sosteniendo que, a su parecer, el pasaje que había comprado permitía el cambio de horario dentro del mismo día, sin recargo, lo cual no es efectivo, ya que la tarifa que ella compró (Business Excursion) es un 50% más barata, aproximadamente, que la tarifa FULL CARE BUSINESS, que es uno de los casos excepcionales que permite efectuar el cambio de horario dentro del mismo día, sin costa., condiciones las cuales estaban disponibles en la página web de la aerolínea al momento en que compró los pasajes, restricciones que, además, constan en el ticket.

A fs. 26 y siguientes y basado en estos hechos, la parte de **MARQUES** dedujo demanda civil en contra de **AMERICAN AIRLINES**, representada de la manera indicada, domiciliados en calle Rosario Norte N° 407, local 3, comuna de Las Condes, solicitando que sea condenada a pagarle \$ 415.200.- por daño emergente, correspondiente a la devolución del monto pagado y \$ 415.200.- por concepto de daño moral, total \$ 830.400.-, más reajuste, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 60.

Con fecha 19 de Abril de 2016, a fojas 110 y 111, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas



partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la actora procedió a ratificar sus acciones, solicitando que sean acogidas en todas sus partes, con costas.

A su vez, la parte querellada y demandada contestó por escrito rolante a fs. 40 y siguientes, oponiendo, en primer término, la excepción de incompetencia absoluta, de la cual el Tribunal se hará cargo más adelante, y, en subsidio, procedió a contestar las acciones en términos similares a los expresados en su declaración indagatoria, solicitando su rechazo, con costas. Además y estimando que las acciones interpuestas por la actora carecen de todo fundamento plausible, solicitó que sean declaradas como temerarias y que se le aplique la sanción contemplada en el artículo 50 E en relación con el artículo 24 de la LPC.

En cuanto a prueba testimonial las partes no rindieron 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:

En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta:

1º) Que, como se dijo, la querellada opuso en lo principal de la presentación de fs. 40 y siguientes la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, aduciendo que la Ley N° 19.496 no se aplica a actividades reguladas por leyes especiales, la que funda en los argumentos que se pasa a expresar. Desde luego, su artículo 2 bis dispone precisamente lo enunciado, esto es, que no aplica a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción distribución y comercialización de bienes y servicios reguladas por leyes especiales, siendo el caso de las empresas dedicadas al transporte aéreo, las que se encuentran regidas por el Código Aeronáutico y, en el caso de la actividad aérea internacional, por el denominado Convenio de Montreal.

2º) Que, por de pronto, la norma invocada por la querellada, que constituye una excepción a la regla general consagrada en el artículo 2 de la Ley, a su vez tiene una contraexcepción, establecida en el mismo artículo 2 bis que en su letra a) añade que aún en ese caso (leyes especiales) se aplica la Ley N° 19.496 en las materias que dicha leyes especiales no prevean, caso en el cual recobra plena vigencia e imperio ley tantas veces referida.

3º) Que las normas pertinentes del Convenio de Montreal (artículos 17 y siguientes) se refieren más que nada a infracciones e indemnizaciones en caso de



muerte y lesiones de los pasajeros, pérdida y daño del equipaje, daño de la carga, daños derivados del retraso del transporte, etc. Cosa similar ocurre con las normas del Código Aeronáutico (artículos 142 y siguientes) que contemplan situaciones de muerte o lesiones, retardo del transporte, destrucción, pérdida o avería del equipaje o la mercadería, etc..

4º) Que, en consecuencia, ninguno de los textos precitados contempla casos como el de autos en que la actora alega un cobro indebido efectuado por la línea aérea y solicita una indemnización, casos que por no ser previsto en la ley especial, vuelven a ser regidos por la Ley N° 19.496, conforme a la contraexcepción de la letra a) del artículo 2 bis.

5º) Que, a mayor abundamiento, el artículo 184 del Código Aeronáutico establece que “corresponderá a la Dirección General de Aeronáutica Civil conocer y sancionar las infracciones de este código, de las leyes y reglamentos sobre aeronáutica y de las instrucciones que ella dicte en el ejercicio de sus atribuciones, salvo las que correspondan a la Junta de Aeronáutica Civil, todo ello sin perjuicio de las facultadas de los Tribunales de Justicia”, en el caso sublite, de los Juzgados de Policía Local.

6º) Que por estos motivos y revistiendo claramente las partes de esta controversia la calidad de consumidor y proveedor, respectivamente, conforme a la definición del artículo 1 de la Ley, y habida consideración además, de la expresa disposición contemplada en el artículo 50 A del citado texto, forzoso es concluir que la controversia planteada es de conocimiento de este Tribunal, por lo que procede rechazar la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, relacionada en el considerando 1º.

En cuanto al fondo:

7º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **AMERICAN AIRLINES** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

8º) Que, previo a ingresar al fondo de la cuestión debatida, el Tribunal estima del caso consignar el contexto a partir del cual ésta se ha suscitado.

9º) Que las partes están de acuerdo en que la ocasión, por una razón que no ha sido determinada mayormente, en la página web de la querellada se incurrió en un error en virtud del cual el valor de los pasajes aparecía correctamente expresado en dólares, mas no ocurría lo mismo con su conversión a pesos, en que aparecía



un valor sensiblemente inferior. Al respecto la demandada señala a fs. 46 que la actora pagó aproximadamente US\$ 100.- por cada pasaje, los que en realidad costaban US\$ 5.332.-, esto es, pagó un precio 50 veces más bajo que el real.

10º) Que, pese a ello, la aerolínea dio fiel cumplimiento al contrato de transporte celebrado en tan anómalas circunstancias.

11º) Que en este contexto, respecto del punto que se precisará, las partes han controvertido los hechos, conforme se pasa a expresar.

12º) Que al respecto la actora sostiene, en síntesis, que, revisando los tickets comprados, advirtió que el regreso era a las 5 de la mañana, ante lo cual llamó a la aerolínea para efectuar el cambio de hora dentro del mismo día, pero para ello debió pagar la suma de \$ 415.200.-, en circunstancias que el sitio web de la querellada dice que ello no tiene costo respecto de los pasajes clase business, que son los que había adquirido.

13º) Que, a su vez, la querellada afirma que la querellante compró dos pasajes en clase "Business Excursion", clase I y D, los que, por ser de categoría más económica que la "business" normal, tiene una serie de restricciones, entre las que se considera un cargo de US\$ 300.- por pasaje por cambio de horario, que fue lo que se le cobró cuando ella solicitó el cambio de la hora de salida del vuelo de regreso Nueva York-San Paulo. Añade que la categoría "business excursion", comprada por la actora y cuyo valor era de US\$ 5.332.-, otorga al pasajero prestaciones distintas a las que otorga la normal, "Full Fare business", en clase J, cuyo valor era de US\$ 11.219.-, siendo esta última la que no tiene cargo por el cambio de horario en el mismo día. Concluye señalando que las condiciones y restricciones estaban disponibles en su página web, constan en el ticket, además que le fue informada telefónicamente al momento de pedir el cambio de hora.

14º) Que, en tales circunstancias y de conformidad a lo preceptuado en el artículo 1698 del Código Civil, incumbía a la actora acreditar los fundamentos fácticos de las acciones que ha estimado del caso ejercer, esto es, que los pasajes adquiridos, clase business, le daban derecho a cambiar la hora de vuelo, dentro del mismo día, sin costo.

15º) Que, a juicio del Tribunal, la demandante no ha satisfecho adecuadamente la carga procesal que pesaba sobre ella, puesto que de la abundante prueba documental que rindió no existe ningún documento, emanado de la querellada, que señale, expresa y claramente, que los tickets adquiridos le otorgaban tal



derecho, ni tampoco se infiere tal conclusión de alguno de ellos, en términos que no dé margen a duda alguna.

16º) Que, por otra parte, el documentos de fs. 96 (“Opciones para cambiar de vuelo y estar en lista de espera el mismo día”), emanado de American Airlines, contempla los casos de boletos que dan derecho a cambio de vuelo confirmado para el mismo día, de cortesía (es decir, gratis), entre los cuales, contrariamente a lo sostenido por la querellante, no aparece la clase de los pasajes comprados por ella, añadiéndose que en los demás casos debe pagarse el cargo, como debió hacerlo la actora en el caso sublite.

17º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, concluye que no se ha establecido en la causa que American Airlines haya incurrido en infracción a la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores, motivo por el cual procede rechazar la querella que dio inicio a estos autos.

18º) Que, del mismo modo, corresponde desestimar la acción civil incoada, por ser contraria a la decisión contravencional precedente.

19º) Que, finalmente, la querellada y demandada solicitó en el segundo otrosí del escrito de fs. 40 y siguientes que las acciones entabladas en su contra sean declaradas temerarias y que se apliquen a la actora la sanción respectiva, petición que a juicio del Tribunal procede denegar por estimar que no se dan todos los presupuestos legales para el efecto.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

**En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta:**

-Que se rechaza la excepción de incompetencia absoluta opuesta por la querellada en lo principal de la presentación de fs. 40 y siguientes, relacionada en el considerando 1º.

**En cuanto al fondo:**



-Que se rechaza la querella interpuesta en lo principal del escrito de fs. 26 y siguientes.

- Que se rechaza la acción civil deducida en el primer otrosí de la presentación de fs. 26 y siguientes, con costas.

-Que se rechaza la solicitud formulada por la querellada y demandada a fs. 51 en orden a declarar temerarias las acciones incoadas en su contra.

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

**ROL N° 1.416-2016-15.**

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-



PRIMER JUZGADO POLICIA LOCAL  
AV. APOQUINDO 3.300, PISO 1  
LAS CONDES

142/ent. urgente y  
ds

Las Condes, 15 de Junio de 2016.

**CERTIFICO** que la sentencia que rola a fojas ciento treinta y cinco y siguientes se encuentra ejecutoriada.

Rol N°1416-15-2016

  
**JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE.**

**SECRETARIO TITULAR.**

