

Providencia, a veintidós de julio de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

La querrela interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 20 y siguientes, complementada a fojas 28, y declaración de fojas 25 a 27, formuladas por **IDAN ROCHENSZWALB LERNER**, economista, domiciliado en Marchant Pereira 1921, departamento 903, Providencia, en contra de **DELTA AIRLINES**, Rut N°59.072.510-2, representada por María Cristina Witt Innocencia, ambas domiciliadas en Cerro El Plomo 5680, piso 18°, Las Condes, por infracción a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su querrela exponiendo que compró cuatro pasajes aéreos a través de la página web de expedia.com, para viajar a Israel, vía Delta, con escala de 12 horas en Atlanta. En el mes de noviembre de 2014, dos meses antes del viaje, tramitó para su hija menor de tres meses la “visa waiver”, la que fue aprobada. El día del vuelo, el 20 de enero de 2015, en el aeropuerto de Santiago, Delta no los deja subir al avión dado que en su sistema no aparecía que su hija menor tenía visa waiver, a pesar de mostrar los documentos de aprobación de la misma. Delta los obligó a tramitar nuevamente la visa waiver para su hija menor e ir a la embajada de EE.UU. en Santiago, quienes confirmaron que la visa estaba bien, aprobada, y que el problema es interno y absoluto de Delta. Finalmente, al día siguiente abordan un vuelo de Air France con escala en Paris, llegando a Tel Aviv con un día de retraso.

Alega que por negligencia de Delta perdieron la reserva del arriendo del vehículo y entradas al acuario en Atlanta, lo que estaba pagado. Tuvieron que alojarse una noche en el hotel Holiday Inn del aeropuerto de Santiago, incurrir en gastos de taxis y alimentación, además de perder un día de sus vacaciones.

Señala que la vuelta a Santiago, también era un vuelo de Delta, de Tel Aviv a Santiago, con escala en Nueva York y Atlanta. En Tel Aviv cuando le entregan los “boarding pass”, sin ningún problema, consulta por la visa de su hija menor, personal del “counter” explican que como es una infante y no tiene pasaje propio, para revisar el tema de su visa, se debe entrar al sistema por medio del pasaje de él y revisar la vigencia de la visa waiver, y no por el nombre de la menor; en ese momento, entendieron el problema que se había

suscitado en el aeropuerto de Santiago, al volver hicieron los reclamos correspondientes vía internet, y sólo aceptaron pagarles la estadía en el hotel de Santiago.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 20 y siguientes, por **IDAN ROCHENSZWALB LERNER** en contra de **DELTA AIRLINES**, todos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita por concepto de daño emergente los gastos por reserva en Atlanta, \$85.680.-; taxi \$50.000.-; alimentación \$50.000.- y gastos adicional visa \$8.820.-. Como daño moral demanda \$20.000.000.- para los cuatro integrantes de su familia, fundado en las molestias, pérdida de vacaciones y noches sin dormir con dos niñas pequeñas.

A fojas 37, Claudia Isabel Rivero Soms, administradora de recursos y empresas de turismo, en representación de Delta Air Lines Inc. (Agencia en Chile), domiciliada en Cerro El Plomo 5680, piso 18°, Las Condes, confiere patrocinio y poder a los abogados Raimundo Moreno Cox, María José Berger García y José Tomás Lagos Manterola, todos domiciliados en avenida Andrés Bello 2711, piso 19°, La Condes.

A fojas 38 a 40, la parte de **Delta Air Lines Inc.** formula declaración indagatoria por escrito. Señala que la información que arrojaba el sistema computacional en línea con el sistema de inmigración de EE.UU. (BCPP) mostraba que respecto de la menor de tres meses, no se había tramitado el permiso migratorio exigido por EE.UU. para ingresar a dicho país, ante lo cual no se le pudo permitir el ingreso al avión en ese momento. Las aerolíneas no pueden dejar embarcar a quién no cuente con la documentación requerida por ese país, en este caso, pasaporte vigente y la correspondiente visa, de no obedecer, la aerolínea se expone a una multa que fluctúa entre US\$25.000.- a US\$30.000.-, además de la deportación del pasajero.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta del acta que rola a fojas 88 a 98.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **Delta Air Lines Inc.** contesta las acciones deducidas en su contra en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 47 a 54. Al

respecto, señala que la menor no contaba con la documentación exigida por el gobierno de EE.UU. para el ingreso al país, al momento del embarque, lo que no es imputable a Delta. La visa habría sido aprobada después de que el avión salió del aeropuerto, pero todavía durante el día 20 de enero de 2015, por ello cuando el querellante concurre a la embajada de EE.UU. para revisar qué sucedía con la visa de su hija, el día 21 de enero, ésta ya se encontraba aprobada, pero sólo por la solicitud realizada en el aeropuerto minutos antes del embarque y no por la realizada por el actor en noviembre de 2014, a través de un sitio web no oficial, como lo pretende el actor.

No obstante lo anterior, Delta, en su interés por satisfacer y colaborar con el cliente, gestionó un cambio de vuelo para el día siguiente a la ciudad de destino, sin tener que hacer escala en EE.UU., y así evitar cualquier inconveniente al pasajero, arribando al destino el mismo día que se tenía previsto. Además, Delta accedió a reembolsar los gastos de hotel en que incurrió el pasajero durante la noche en que no pudo viajar, y ofreció 10.000 millas canjeables en pasajes.

La prueba documental y testimonial rendida en la audiencia.

La objeción de documentos de fojas 88.

Las posiciones absueltas por la parte de Idan Rochenszwalb Lerner, a fojas 97 y 98.

El oficio del Ministerio de RR.EE. de fojas 120.

## **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:**

### **En materia infraccional:**

- 1.- Que, como se ha visto, el problema a resolver radica en determinar si el día 20 de enero de 2015, la hija menor del querellante tenía autorización para viajar a EE.UU., bajo el programa de exención de visa o “visa waiver”.
- 2.- Que, como medida para mejor resolver, este tribunal ofició mediante nota diplomática del Ministerio de Relaciones Exteriores al Consulado de EE.UU. en Chile. (fojas 116)
- 3.- Que la embajada de EE.UU. informa que una solicitud para un ESTA fue aprobada para Danielle Rochenszwalb Sabatov el 23 de noviembre de 2014, con validez hasta el 23 de noviembre de 2016; que otra solicitud fue

presentada el 20 de enero de 2015 y fue aprobada por dos años. (fojas 120 a 122)

4.- Que enseguida, el mismo informe señala el procedimiento que se utiliza, las empresas de transporte tramitan a (CBP), Servicio de Aduanas y Protección de Fronteras de los EE.UU., un manifiesto preciso de los pasajeros a través del sistema de información avanzada de pasajeros (APIS) antes de su salida, los datos de APIS son recibidos por CBP e investigados mediante bases de datos policiales, incluyendo ESTA, tras la recepción de APIS, el sistema ESTA devuelve el mensaje al transportador indicándole si cada pasajero que participa del programa Visa Waiver (VWP) tiene su solicitud ESTA aprobada. Se requiere que el transportista confirme que cada viajero del programa Visa Waiver tenga un ESTA aprobado antes del embarque para viajar a los EE.UU., si el pasajero no tiene un ESTA aprobado, no le será permitido abordar. CBP puede imponer multas a los transportistas por no transmitir el programa APIS con precisión y/o por permitir a los viajeros que viajan a los EE.UU. abordar sin el permiso ESTA válido.

5.- Que atendido lo informado por la embajada de EE.UU. en Chile, no cabe duda que la menor Danielle Rochszwalb Sabatov, el día 20 de enero de 2015, antes del embarque del vuelo, tenía su solicitud ESTA aprobada.

6.- Que, en cuanto a la prueba testimonial rendida, personal de la aerolínea reconoce la posibilidad de un error por la parte de Delta. El testigo Carlos Siriano Castillo, supervisor de Delta en el aeropuerto, declara, a la pregunta si existió incumplimiento por parte de Delta del contrato de transporte suscrito entre las partes, contesta: "A mi parecer no, la documentación es de responsabilidad del pasajero y ya en la duda de que pudo haber sido un error de Delta, decidimos dar este pasaje a otra aerolínea que no requiriera una Visa para poder llegar a su destino,...."; más adelante agrega: "en lo que me refiero a la duda es que podría haber sido un error o una descoordinación de los sistemas de la embajada, la aerolínea y migraciones".

7.- Que en consecuencia, y atendido lo antes expuesto, este Tribunal apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto con los demás de autos, concluye que Delta Air Lines Inc. ha incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley

19.496, puesto que no respetó los términos del contrato celebrado entre las partes, específicamente negó el embarque al vuelo Delta Santiago - Atlanta del día 20 de enero de 2015, por un error en su sistema de comprobación de visa waiver para la menor de la familia Rochenszwalb Sabtov.

**En materia civil:**

8.- Que la conducta imputada en los considerandos precedentes a Delta Air Lines Inc. en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

9.- Que la parte demandante solicita que se le restituya la cantidad pagada por entradas a un acuario en la ciudad de Atlanta y el arriendo de un vehículo para desplazarse en la misma ciudad, estos gastos se encuentran acreditados con los documentos acompañados a fojas 14 a 19 y 101 y 102. Asimismo, se debe indemnizar lo pagado por concepto de la segunda solicitud de visa waiver (fojas 8 y 101). En cuanto a lo demandado por los gastos incurridos en taxi y comidas en la ciudad de Santiago, correspondientes al día que debió permanecer en Santiago, no existe prueba al respecto, por lo que no podrá acogerse su indemnización.

10.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de este tribunal resulta evidente que el hecho de no poder embarcar en el vuelo que tenía presupuestado, variar el trayecto, modificar los horarios y duración de los vuelos produjo al demandante natural molestia, preocupación y disgusto. Cabe considerar además, que viajaban con dos menores de edad, lo que le produjo mayor malestar y preocupación, por lo que se regulará su indemnización de modo prudencial de conformidad con las reglas de la sana crítica.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

**SE DECLARA:**

A. Que se hace lugar a la querrela infraccional interpuesta en lo principal de fojas 20 y siguientes y se condena a **DELTA AIR LINES INC.**, ya individualizada, a pagar una multa de 15 U.T.M. (Quince Unidades

Tributarias Mensuales) por no haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 20 y siguientes, por **IDAN ROCHENSZWALB LERNER** en contra de **DELTA AIR LINES INC.**, antes individualizados, sólo en cuanto se condena a ésta última a pagar a la parte demandante la suma de \$94.500.- (Noventa y cuatro mil quinientos pesos) por concepto de daño emergente y la cantidad de \$4.000.000.- (Cuatro millones de pesos) por concepto de daño moral, con costas.

C. Que la suma de \$94.500.- deberá reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, entre el mes de enero de 2015 y el precedente a aquel en que el pago se haga efectivo, sin intereses.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

**ROL N°19.961-7-2015**

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Subrogante, **Silvana Costa Moreno.**



**CERTIFICO:** Que en contra de la sentencia dictada en autos no se han deducido recursos y han transcurrido todos los plazos que la ley concede para la interposición de los mismos, sin que se hayan hecho valer por las partes. Providencia, a 19 de octubre de 2016

**SECRETARIA TITULAR**



Caja Fuerte 4/10/2016

Re