

LAS CONDES, veintidós de enero de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 18 y siguientes, don **Mario Vicente Castillo Rodríguez**, jubilado, domiciliado en calle La Castellana Norte N° 44, depto. 35, comuna de Las Condes, deduce denuncia por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y artículo 127 del Código Aeronáutico, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Delta Airlines Inc. Agencia en Chile**, representada legalmente por don José Alverenga Pinto, ambos con domicilio en calle Cerro El Plomo N° 5.680, oficina 1802, comuna de Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$1.404.400, correspondiente a \$404.400 por daño directo y a \$1.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 26 de autos.**

Fundan las respectivas acciones en que compró para él y su cónyuge, doña María Soledad Navia Rosas, dos pasajes de la línea aérea Latam Santiago-Nueva York-Santiago con fecha de ida 29 de abril de 2017 y de regreso el 22 de mayo de 2017 a las 23:25 horas, y dos pasajes de la aerolínea Delta Nueva York-Charlotte-Nueva York con fecha de ida el 4 de mayo de 2017 y de regreso el 22 de mayo del mismo año. Que, los vuelos de ida se realizaron sin problemas pero que al regreso, al llegar al aeropuerto de la ciudad de Charlotte y dejar las maletas en el counter de Delta, se les informó que el vuelo se encontraba sobrevendido por lo que tendrían que esperar la

posibilidad de concretar el vuelo durante el día. Que, al tomar conocimiento de lo anterior, de inmediato informaron al personal de Delta la urgencia que tenían de concretar el vuelo a Nueva York atendido la conexión que debían realizar para volar de regreso a Chile, pero que no obstante lo anterior, y después de más de 6 horas de espera, no pudieron tomar el vuelo con destino a Nueva York, lo que trajo como consecuencia la pérdida del vuelo Latam con destino a Santiago de Chile. Agrega que, producto de lo anterior y con el objeto de poder volar a Santiago de Chile tuvieron que pagar a Latam una multa de \$404.400 por cambio de pasajes de regreso para el día siguiente, esto es el 23 de mayo de 2017, multa que, al no contar con dinero suficiente, tuvieron que hacer con una tarjeta de crédito prestada. Que, el día 23 de mayo pudieron tomar el vuelo Delta desde la ciudad de Charlotte a Nueva York, pero no conforme a lo comprado, ya que el vuelo llegó al aeropuerto de La Guardia y no al aeropuerto JFK, debido a que, según personal de la aerolínea, sus maletas habían sido enviadas el día anterior al aeropuerto de La Guardia. Finalmente señala que lo anterior le ocasionó serios perjuicios, y que al efectuar los reclamos correspondientes ante Delta, la aerolínea les respondió que el vuelo se había visto afectado por problemas operacionales relacionados con la torre de control, información que nunca les fue proporcionada con anterioridad, ya que en todo momento se les señaló el vuelo estaba sobrevendido.

A fs. 27 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte Castillo Rodríguez, quien ratifica su denuncia infraccional y demanda civil de fs. 18 y siguientes, y en rebeldía de la parte denunciada Delta Airlines Inc. Agencia en Chile; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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 **Castillo Rodríguez** fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y artículo 127 del Código Aeronáutico, al no dar cumplimiento al servicio contratado, esto es vuelo programado para el día 22 de mayo de 2017 desde la ciudad de Charlotte a Nueva York, debido a una sobreventa de pasajes, y, con su actuar negligente, ocasionarle perjuicios, tales como la pérdida del vuelo de conexión desde Nueva York a Santiago de Chile que tenían programado para ese mismo día con la aerolínea Latam, debiendo pagar una multa para poder efectuar dicho vuelo, al día siguiente.

Segundo: Que, al respecto la parte denunciada de **Delta Airlines Inc. Agencia en Chile**, en adelante **Delta Airlines**, nada señala por encontrarse en rebeldía, pese a estar legalmente notificada.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 y 2, copia simple de reclamo efectuado por el denunciante ante Sernac y de respuesta entregada por Delta a dicho organismo; **2)** A fs. 3 y 4, copia simple de pasajes aéreos del denunciante y su cónyuge de la aerolínea Latam Santiago-Nueva York-Santiago con fecha de ida el 29 de abril de 2017 y de regreso el 22 de mayo del mismo año a las 23:25 hrs.; **3)** A fs. 5, copia simple de pasajes aéreos del denunciante y su cónyuge de la aerolínea Delta Nueva York (La Guardia)-Charlotte- Nueva York (JFK) con fecha de ida el 4 de mayo de 2017 y de regreso el 22 del mismo mes a las 18:00 hrs.; **4)** A fs. copia impresa de correo electrónico enviado por Delta a doña María Soledad Navia Rosas que informa de la cancelación del vuelo del día 22 de mayo de 2017; **5)** A fs. 8 y 9, copia simple de reclamo efectuado por el denunciante en Delta Airlines

con fecha 22 de mayo de 2017; **6)** A fs. 10 y 11, copia impresa de correo electrónico enviado por don Mario Castillo a Delta Airlines con fecha 13 de junio de 2017; **7)** A fs. 12 a 16, copia simple de boletos electrónicos Latam del denunciante y su cónyuge para el día 23 de mayo de 2017, vuelo Nueva York (JFK)-Santiago de Chile, que dan cuenta de pago adicional de \$202.200 por cada uno; y **8)** A fs. 17, fotocopia simple de estado de cuenta de tarjeta de crédito Mastercard de doña Carolina Castillo Navia que da cuenta de compra efectuada con fecha 22 de mayo en Lan Callcenter; **documentos no objetados por la parte contraria.**

En tanto, la denunciada **Delta Airlines** no rindió prueba alguna.

Cuarto: Que, del mérito del proceso, y del análisis de la prueba rendida en autos, especialmente de los documentos acompañados a fs. 2 a 16, esto es respuesta entregada por Delta a requerimiento formulado por Sernac, pasajes ida y vuelta vía Delta Nueva York-Charlotte-Nueva York y copia de correos electrónicos intercambiados por las partes, esta sentenciadora tendrá por cierto lo señalado por el denunciante en cuanto a que el vuelo contratado con Delta Airlines para el día 22 de mayo de 2017 a la ciudad de Nueva York fue cancelado por dicha aerolínea, y que producto de ello perdió el vuelo contratado para ese mismo día con la aerolínea Latam desde Nueva York con destino a Santiago de Chile.

Quinto: Que, además esta sentenciadora tendrá por cierto lo señalado por el denunciante en cuanto a que la cancelación del vuelo les fue comunicada el mismo día en que ésta debía realizarse sin indicarse razón o fundamento para dicha cancelación, tal como da cuenta la copia impresa de correo electrónico de fs. 6 y 7, y que en forma posterior, al momento de efectuar reclamos ante la aerolínea y Sernac, Delta Airlines informó la cancelación se habría producido por motivos operaciones relacionados con la torre de control.

Sexto: Que, teniendo presente lo anterior, que es un hecho cierto que Delta Airlines canceló el vuelo comprado por el denunciante con destino a la ciudad de Nueva York del día 22 de mayo de 2017, que en autos no existe prueba alguna que justifique la cancelación de dicho vuelo o acredite que éste se produjo por razones de fuerza mayor, y que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1698 habiendo dado la parte denunciante cumplimiento a lo pactado, esto es el pago por los pasajes y presentación dentro de horario al aeropuerto, correspondía a la parte denunciada acreditar las razones que se tuvieron para cancelar el vuelo y no dar cumplimiento al servicio contratado, lo que en la especie, no ocurrió.

Séptimo: Que, en consecuencia, teniendo presente lo expuesto en el considerando precedente, esta sentenciadora no puede sino concluir que Delta Airlines no respetó los términos y condiciones pactados con el denunciante respecto del vuelo contratado para su regreso desde la ciudad de Charlotte a Nueva York el día 22 de mayo de 2017, sin causa alguna que justificare lo anterior, incurriendo con ello en infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Octavo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 18 y siguientes interpuesta en contra de Delta Airlines Inc. Agencia en Chile.

b) En el aspecto civil:

Noveno: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley

Nº 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 18 y siguientes en contra de Delta Airlines y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

Décimo: Que, la parte Castillo Rodríguez demandó por concepto de daño directo la suma de \$404.400, correspondiendo dicha suma a lo que el actor señala habría pagado por el cambio de fecha de los pasajes Nueva York-Santiago de Chile, gasto que tuvo su origen en la pérdida del vuelo original producto de la cancelación del vuelo contratado con Delta, esta sentenciadora, teniendo presente que, el referido gasto se encuentra acreditado con los documentos de fs. 12 a 17, se condena a Delta Airlines a pagar a la parte demandante por concepto de daño directo la suma de \$404.400.

Décimo Primero: Que, en lo que respecta a lo solicitado por dicha parte por daño moral (\$1.000.000), el Tribunal teniendo presente las molestias que la cancelación del vuelo del día 22 de mayo de 2017 operado por Delta ocasionó al demandante, esto es más de 6 horas de espera en aeropuerto de Charlotte para poder tomar un vuelo a Nueva York y no perder el vuelo en conexión hacia Santiago de Chile, la incertidumbre que dicha situación le produjo, la pérdida de dicho vuelo en conexión, y posterior compra de un nuevo pasaje para poder volver a Chile, todo ello en el extranjero, estima que lo anterior resulta suficiente para acreditar que el demandante efectivamente sufrió un menoscabo moral, el cual debe ser indemnizado, regulándose la indemnización que por concepto de daño moral deberá pagar Delta Airlines al demandante en la suma de \$500.000.

Décimo Segundo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley Nº 19.496, las indemnizaciones señaladas en los considerandos precedentes deberán ser pagadas reajustadas en el mismo porcentaje de

variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de abril de 2017, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 23, 27, 28, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se condena a **Delta Airlines Inc. Agencia en Chile**, representada legalmente por don José Alverenga Pinto, a pagar una multa de **10 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

d) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 18 y ss. por don **Mario Vicente Castillo Rodríguez** en contra de **Delta Airlines Inc. Agencia en Chile**, representada legalmente por don José Alverenga Pinto, y se condena a ésta última al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$904.400**, reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo segundo del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoría de esta sentencia y aquella en que se verifique el pago, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

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

ARCHIVASE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.



[Handwritten signature]