

Proceso Rol N° 28.974-10-2017
Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes

Las Condes, veintiuno de agosto de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A **fs.12** y siguientes don **Fernando Romo Adaros**, Asistente Social, domiciliado en calle Flor de Azucenas N° 89, departamento 407, comuna de Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Iberia, Línea Aérea de España**, representada legalmente por doña Carmen Moreira Lage, ambos con domicilio en calle Alonso de Córdova N° 5151, oficina 2002, piso 20, Las Condes, por supuestas infracciones a lo dispuesto en Ley N° 19.496, en que habría incurrido la denunciada, fundado en los siguientes antecedentes :

1) Que, en el mes de octubre de 2016, habría adquirido en la Agencia de Turismo Travel Club, ubicada en Avda. Apoquindo N° 5555, piso 4, Las Condes, dos pasajes aéreos Santiago /París con conexión Madrid en el vuelo IB 6830 para el día 25 de abril de 2017 y para el tramo Barcelona / Santiago, también con conexión Madrid, vuelo IB.6833 del 21 de mayo de 2017; que, igualmente el día 22 de octubre de 2016, a través del Centro de Atención Telefónica, adquirió los derechos a uso de asientos preferentes, pagando adicional y anticipadamente la suma de \$88.440.-, por los asientos 11 J y 11 L.

2) Que, por medio de correo electrónico enviado con fecha 25 de noviembre de 2016, le notificaron que se había efectuado un cambio en el tipo de avión previsto para realizar los vuelos y que sus asientos preferentes habrían sido cambiados en el tramo Santiago- Madrid por los asientos 27 A y 27 C, y para el tramo Madrid-Santiago 19 E y 19 D.

3) Que, al efectuarse la solicitud de asientos preferentes, ésta no fue atendida en ninguna de las plataformas de atención, esto es, vía telefónica, presencial y pagina web; y que finalmente, a través del sitio de internet le informan que la distribución de asientos se mantiene excepto cuando por razones operativas, de seguridad y control se ven obligados a modificarla, sin que en definitiva y no obstante sus reclamos en las diversos canales disponibles, se mantuvieran los asientos en la forma en que le fue asignada al contratar los asientos preferentes.

Por estas razones estima que la empresa denunciada ha incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 inciso 1 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496, y solicita se le condene al máximo de la multa que establece la Ley para cada infracción y al cumplimiento de lo acordado en cuanto a la asignación de asiento preferente y a pagar una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$ 180.000.- por concepto de daño moral; **notificándose las acciones a fs. 30.**

A fs. 34 comparece don **Esteban Tomás Barrientos López**, cédula de identidad N° 18.661.325-2, estudiante de derecho, domiciliado en calle Santa Magdalena N° 75, oficina 204, comuna de Providencia, en representación de Iberia, quien señala que el cambio en los asientos asignados al actor, habría obedecido a un cambio en la programación de los aviones destinados a las rutas, que el nuevo avión tendría mayor capacidad, por lo que los asientos 11 J y 11L, que se encontraban antes en Clase Turista, ahora quedaban en la Cabina Business, razón por la cual se le habrían asignado provisoriamente los asientos 27 A y C para el vuelo de ida, y 19 E y D para el de regreso, que luego de la reclamación del actor vía internet, en el mes de diciembre de 2016, se le habrían otorgado los asientos 15 A y C y 15 J y L, ida y regreso respectivamente, por lo que en cualquier caso no procedía el cumplimiento forzado de la obligación, ya que se habría cumplido lo acordado.

A fs.39 se lleva a efecto la audiencia de estilo con la asistencia de la parte denunciante y demandante don Fernando Romo Adaros y del apoderado de la parte denunciada y demandada Iberia Líneas Aéreas de España S.A., rindiéndose la prueba documental que rola en autos que será detallada en el desarrollo de la sentencia.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) En el aspecto infraccional:

PRIMERO: Que la parte denunciante, sostiene que Iberia Líneas Aéreas de España S.A, en adelante Iberia, habría vulnerado lo dispuesto en la Ley N° 19.496, toda vez que no habría dado cumplimiento a lo pactado, al no otorgar asientos preferentes en los vuelos contratados entre los tramos – Santiago Madrid / Madrid – Santiago, no obstante haber pagado dicho derecho en los términos y condiciones pactadas, argumentando que se habría producido un cambio de avión, que habría generado que los asientos preferentes asignados fueran cambiados por otros en distintas condiciones, provocándole menoscabo material y moral con su incumplimiento.

SEGUNDO: Que, la parte denunciada a fs.36 al contestar las acciones interpuestas en su contra, solicita su rechazo, reiterando lo señalado en su declaración de fs.34, en orden a que lo pretendido por el actor habría sido que se le asignaran asientos en la

fila 11, no obstante el cambio de avión que debía realizar el vuelo, la fila 11 corresponde a la clase Business y no a la Cabina Económica en que el actor adquirió los tickets; que sin embargo, se le habrían asignado otros asientos preferentes en clase económica. Que, solicita el rechazo de la indemnización solicitada por carecer de fundamento, puesto que los hechos denunciados podrían haber generado molestias, pero no aflicción psicológica.

TERCERO: Que, la parte denunciante a fin de acreditar sus alegaciones acompañó los siguientes antecedentes probatorios: **1)** A fs. 1 y 2 rola Itinerario de vuelo; **2)** A fs. 3 rola copia de estado de cuenta de tarjeta de crédito con cargo de pago a Iberia por la suma de \$ 88.440.-; **3)** A fs. 4 y 6 rolan correos electrónicos enviados por Iberia al actor y su cónyuge dando cuenta del cambio en la reserva consistente en el cambio de asiento; **4)** A fs. 8 rola carta de reclamación enviada por el actor a Iberia; y **5)** A fs. 9 rola correo del Centro de Respuesta de atención al cliente de Iberia que acusa recibo de reclamo, sin responderlo; y **6)** A fs. 11 rola carta de respuesta de Iberia al actor de fecha 13 de diciembre de 2016, en que señala que la distribución de los asientos, no obstante el pago anticipado para acceder a mayor comodidad como en su caso, puede ser modificado por razones operativas, ofreciéndole el reembolso de la suma pagada.

Que, la parte demandada no rindió prueba en apoyo de sus defensas.

CUARTO: Que, en mérito de los documentos agregados al proceso y lo señalado por las partes, se dará por establecido lo siguientes: **1)** Que, el actor contrató con Iberia el sistema de selección de asiento preferentes con pago anticipado, para lo cual habría optado por los asientos en la fila 11 en los vuelos de ida y regreso entre las ciudades de Santiago y Madrid; y **2)** Que, Iberia habría modificado los asientos seleccionados, asignándole en el tramo de ida los asientos en la fila 27 y de regreso en la fila 19, que no corresponderían a ubicaciones preferentes.

QUINTO: Que, si bien la parte de Iberia, señala en su defensa que el actor y su cónyuge habrían sido finalmente asignados a los asientos de la fila 15 del nuevo avión dispuesto para la operación del vuelo, no rinde prueba alguna en tal sentido, debiendo tenerse presente que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, incumbe probar las obligaciones o su extinción a quien alega aquellas o éstas; que, en autos la parte querellada no ha acreditado el cumplimiento de lo pactado que alega en su defensa.

SEXTO: Que, en mérito de lo señalado en las consideraciones anteriores, el sentenciador concluye que la denunciada Iberia Líneas Aéreas de España S.A., es responsable de infringir lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos y condiciones bajo las cuales debía prestar el servicio, puesto que habría modificado los asientos asignados por los cuales el actor pagó previamente un derecho para su uso, sin acreditar las razones operativas que esgrime

o el cumplimiento de asignación de asientos preferentes, debiendo acogerse la querella de fs.12.

b) En el aspecto civil:

SÉPTIMO: Que, la parte de don **Fernando Romo Adaros** deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Iberia, solicitando se le condene al cumplimiento forzado de la obligación y a pagar una indemnización de perjuicios por concepto de daño moral ascendente a la suma de \$ 180.000.-.

OCTAVO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, que señala: “**El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea.**”; el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material que el incumplimiento de las normas puede ocasionar; en relación asimismo, con lo preceptuado en el artículo 1556 del Código Civil, en cuanto señala que la indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y el lucro cesante; que sin embargo en este caso, el actor ha optado, no por la devolución de la cantidad pagada, sino que por el cumplimiento forzado de la obligación, cuya ejecución en este caso no es posible llevar a efecto atendido que los vuelos en que debían cumplirse las condiciones pactadas, ya se ejecutaron, desestimándose la demanda civil a este respecto.

NOVENO: Que, en relación a la suma demandada por concepto de daño moral, deberá desestimarse por no haberse justificado su monto y procedencia, lo que deberá siempre ser acreditado de conformidad a lo dispuesto en el artículo 50 inciso final de la Ley N° 19.496 que señala: “**Para los efectos de determinar las indemnizaciones o reparaciones que procedan, de conformidad a las normas señaladas en el párrafo 2° de este Título, será necesario acreditar el daño y el vínculo contractual que liga al infractor y a los consumidores afectados**”.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos pertinentes de la Ley 15.231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, acoge la querella de fs.12 y se condena a **Iberia Líneas Aéreas de España representada** por don **Brian Stephen Thompson**, y se le condena a pagar una multa equivalente en pesos a **10 UTM (diez unidades tributarias mensuales)** por ser autora de la infracción al artículo 12 de la Ley 19.496.

b) Que, se rechaza la demanda civil por no resultar procedente el cumplimiento forzado de la obligación y no haberse acreditado el monto y procedencia del daño moral solicitado.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal de la infractora si no pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

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.

PROVEYÓ DON ALEJANDRO COOPER SALAS - Juez
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS - Secretaria

