

756
Quito
Quito

Proceso Rol N° 53.137-5-2017 12

Las Condes, cuatro de Junio de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 13 y ss. don **Juan de Dios Fernández Phillippi**, Ingeniero Químico, Cédula Identidad N° 6.365.015-3, domiciliado en calle Isidora Goyenechea N° 3365, Piso 7°, Las Condes, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Aerovías del Continente Americano S.A.**, representada por don **José Miguel Bambach Salvatore**, Abogado, ambos con domicilio en calle Alonso de Córdova N° 5320, Of. 1401, Piso 14°, Las Condes, fundando sus acciones en la circunstancia de haberse infringido por la denunciada las disposiciones contenidas en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en la prestación del servicio ofrecido, toda vez, que con fecha 5 de Junio de 2017, a través del sitio web de la Aerolínea, adquirió dos pasajes aéreos ida y vuelta, clase ejecutiva, para él y su cónyuge con destino a la ciudad de Nueva York, Estados Unidos, pagando la suma total de **US\$4.645,12**, con salida el 26 de Octubre de 2017 y regreso el 31 de Octubre de 2017, siendo informado por el proveedor del servicio de transporte Avianca, con fecha 14 de Octubre, por correo electrónico, que su itinerario había cambiado, teniendo como fecha de regreso el día 1 de Noviembre, debido a una escala adicional en el aeropuerto de San Salvador (El Salvador) de más de 5 horas tanto de ida como de vuelta, alargando su viaje en 10 hora más de las pactadas, además en una aeronave de menor tamaño. Ante esta circunstancia y atendido sus compromisos, efectuó un reclamo en la página web de Avianca en los términos indicados por doña Luisa Fernández, funcionaria del call center de la empresa, solicitando la devolución del valor pagado por los pasajes. Añade que llamó en reiteradas ocasiones a la Línea Aérea e incluso concurrió a sus oficinas a fin de obtener respuesta a su requerimiento, sin

obtener resultado, sin embargo, con fecha 1 de Noviembre la empresa le reembolsó la suma total de **US\$3.524.-**, quedando pendiente un saldo de **US\$ 1.121.-**, por lo que solicita se condene a la denunciada al máximo de las sanciones establecidas en la Ley N° 19.496.

Fundado en los hechos denunciados, demanda el pago de **US\$ 1.121.-** o su equivalente en moneda nacional por concepto de daño emergente, que corresponde a la diferencia existente entre el costo pagado y el saldo no devuelto, más la cantidad de **\$4.000.000.-** por daño moral, con reajustes y costas, **acciones cuya notificación se certifica a fojas 108.**

A fs. 105, don **Patricio Reyes Infante**, abogado, en representación de **Aerovías del Continente Americano S.A., (AVIANCA)**, presta declaración indagatoria por escrito, exponiendo que el normal desarrollo de las operaciones aéreas se vio afectado por una huelga ilegal del sindicato de pilotos de la compañía, siendo éste, un hecho ajeno al control de la empresa, por lo que no le cabría responsabilidad alguna en los hechos denunciados, sin embargo, se ofreció al actor recomodarlo en otro vuelo, lo que no aceptó, o bien, el reembolso del pasaje o del tramo no utilizado.

A fs. 132 y ss., se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del apoderado de la denunciante y demandante don **Juan de Dios Fernández Phillippi** y del apoderado de la denunciada y demandada **Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca**, ocasión en que llamadas las partes a conciliación y sin acuerdo sobre el particular, el actor ratifica las acciones incoadas en autos, solicitando se acojan en todas sus partes, con costas.

Por su parte, la denunciada y demandada, contesta por escrito mediante presentación que queda agregada a fs. 110 y siguientes, solicitando en definitiva se rechacen las acciones deducidas, con costas, señalando que los vuelos del denunciante debieron ser reprogramados por la huelga de pilotos indicada en sus descargos, habiendo el demandante optado por la devolución de sus pasajes, debido a lo cual, con fecha 1 de Noviembre de 2017 se le hizo devolución de la suma de **US\$3.534.-** y con fecha 11 de Enero del año en curso de la diferencia que alega el actor por

757
Cient
Cient
7 de

US\$1.121,12.-, la que habría obedecido a una modificación en sus pasajes, no existiendo, en consecuencia, infracción alguna a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por cuanto su parte nunca ha privado al consumidor de sus derechos, cumpliendo en todo momento con los términos, condiciones y modalidades ofrecidas, habiéndosele reembolsado los costos de los pasajes adquiridos, por lo que no procede el daño emergente reclamado. Agrega que no resulta posible en consecuencia, imputarle negligencia alguna, toda vez que no tuvo responsabilidad alguna en el paro de los pilotos de la ACDAC iniciado el 15 de septiembre de 2017 y que se prolongó hasta el mes de Noviembre de ese año.

En relación al daño moral reclamado, solicita se rechace este ítem, por no existir un perjuicio moral que deba ser resarcido.

En cuanto a las pruebas rendidas, el actor acompañó con citación los documentos agregados de fs. 1 a 12 y a fs. 115 y 116 y la denunciada y demandada los rolantes de fs. 117 a 131, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

A fs. 143, se lleva a cabo la diligencia de absolución de posiciones decretada en autos y a fs. 153, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a lo infraccional:

PRIMERO: Que, la parte denunciante sostiene, que el proveedor denunciado - AVIANCA - habría infringido lo dispuesto en la Ley N°19.496, al no proporcionar en los términos convenidos el servicio de transporte aéreo contratado, reembolsándole solo parte del pago de los pasajes adquiridos, por cuanto la Aerolínea modificó el itinerario de vuelo contratado.

SEGUNDO: Que, la denunciada, sostiene que avisó oportunamente a sus pasajeros de la reprogramación de sus vuelos por la huelga que mantenían los pilotos de la aerolínea, circunstancia no imputable a su parte, sin embargo, a pesar de ello, ofreció al actor reacomodarlo en otro vuelo o reembolsarle los costos del pasaje o del tramo que no utilizase, reembolsándosele con fecha 1 de Noviembre de 2017 US\$3.534.- y el 11

258
Aer
Aer
7

de Enero de 2018 **US\$1.121,12.-**, cantidades cuya sumatoria corresponde al total de lo pagado por el actor.

TERCERO: Que, el denunciante, en lo principal de su presentación de fs. 146, reconoce expresamente que la denunciada le reintegró, aunque tardíamente, la cantidad pagada por concepto de los pasajes aéreos adquiridos.

CUARTO: Que, si bien se encuentra acreditado que la Línea Aérea reembolsó el valor de los pasajes al actor, no es menos cierto que las circunstancias eximentes de responsabilidad que alega, esto es, la huelga de los pilotos de la aerolínea, no fue acredita por medio alguno, no siendo suficiente para ello sus propios dichos.

QUINTO: Que, lo considerado y en mérito de los antecedentes agregados por las partes de fs. 1 a 12 y de fs. 115 a 131 y siendo un hecho no controvertido en la causa que el actor no pudo acceder al itinerario contratado y pagado previamente para el vuelo entre Santiago - Nueva York - Santiago, el día 9 de abril de 2017, como consta de los documentos de fs. 1 y 2, el sentenciador concluye que la denunciada **Aerovías del Continente Americano 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 el itinerario contratado y por el cual el actor pagó previamente la tarifa, sin acreditar las razones operativas que impidieron dar cumplimiento a lo pactado, por lo que la denuncia de fs. 13 y ss. será acogida.

b) En el aspecto civil:

SEXTO: Que, la parte demandante de don **Juan de Dios Fernández Phillippi**, deduce demanda civil de indemnización de perjuicios solicitando se condene a la demandada al pago de la suma de **US\$ 1.121.-** por concepto de daño emergente y a una indemnización de perjuicios por concepto de daño moral, ascendente a la suma de **\$4.000.000.-**

SEPTIMO: Que, si bien, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley N° 19.496, el consumidor tiene derecho

A
-
C
A

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, en este caso, la **demandada reembolsó** al actor la cantidad pagada por los dos pasajes adquiridos, por lo que no procede pronunciarse respecto del daño emergente reclamado.

OCTAVO: 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, se acoge la denuncia de fs.13 y ss. y se condena a **Aerovías del Continente Americano S.A.**, representada por don **José Miguel Bambach Salvatore**, 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, **no ha lugar** a la demanda civil incoada a fs. 13 y ss. por don **Juan de Dios Fernández Phillippi** en contra de **Aerovías del Continente Americano S.A.**, atendido lo considerado en los N° 6° y siguientes de esta sentencia.

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.

**DICTADA POR DON ALEJANDRO COOPER SALAS. Juez.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS. Secretaria.**