

LAS CONDES, veintiocho de junio de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

A fs. 40 y siguientes, don **Jaime Iturriaga Meneses**, geógrafo, c.i.n° 10.107.908-2, por sí y en representación convencional de doña **Pamela Beatriz Méndez Aburto**, c.i.n° 10.086.263-8, de doña **Macarena Paz Iturriaga Arratia**, c.i.n° 19.522.146-4, de don **Andrés Ignacio Iturriaga Arratia**, c.i.n° 19.959.386-2, y de doña **Joaquina Silva Méndez**, c.i.n° 20.470.255-1, y en representación legal de doña **María Carolina Iturriaga Arratia**, c.i.n° 20.959.138-3, y de doña **Consuelo del Carmen Iturriaga Méndez**, c.i.n° 22.003.196-9, todos domiciliados en calle El Director N° 5.673, comuna de Las Condes, deduce querrela por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latin American Wings S.A.**, representado legalmente por su gerente general don Bernardo Javalquinto Lagos, ambos con domicilio en Av. Apoquindo N° 3.076, oficina 1101, comuna de Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$30.789.668, correspondientes a \$2.789.668 por daño emergente y a \$28.000.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 53 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 7 de noviembre de 2017 celebró un contrato de compraventa con la aerolínea Latin American Wings, en adelante LAW, consistente en la adquisición de 7 pasajes ida y vuelta a la ciudad de Miami, Estados Unidos, con fecha de ida el 28 de

febrero de 2018 (vuelo LW604) a las 10:30 hrs. y de regreso el 11 de marzo del mismo año (vuelo LW605) a las 03:00 hrs., para disfrutar de las vacaciones de verano en compañía de su mujer y sus hijos. Que, a partir del día 3 de enero de 2018 la denunciada comenzó a suministra información errada acerca de sus vuelos, recibiendo un correo electrónico que indicaba que el vuelo de regreso, vuelo LW605, se adelantaba para el día 10 de marzo a las 22:00 hrs., para luego recibir con fecha 10 de marzo otro correo de la denunciada en el que se indicaba que el vuelo LW605 se había reprogramado para el mismo día 10 de marzo, pero a las 15:00 horas, para finalmente informar que el vuelo 605 nuevamente tenía como hora de salida las 22:00 hrs. del 10 de marzo, cambios de horario que significaron la modificación de sus vacaciones familiares, perdiendo un día de ellas. Agrega que, frente a la incertidumbre decidieron consultar directamente a la ejecutiva de LAW, doña Macarena Peralta, si el horario de salida era efectivamente a las 22:00 hrs., ante lo que le contestó que la salida era a las 15:00 hrs. Que, el día 28 de febrero, al realizar el check in en el counter de LAW, les fue informado por un trabajador de la aerolínea, que el vuelo de regreso LW605 tenía programada su salida el día 11 de marzo a las 07:50 hrs., por lo que solicitó al ejecutivo le permitiera sacar una fotografía de la pantalla, para tener certeza de lo anterior. Que, el día 2 de marzo, ya en Miami, la denunciada les envió un nuevo correo electrónico, informando que el vuelo LW605 había sido reprogramado para el día 10 de marzo a las 15:00 hrs. con conexiones em República Dominicana y Manta, para arribar a Santiago de Chile a las 07:50 hrs. del día domingo 11 a las 07:50 hrs., situación que le generó incertidumbre por lo que le solicitó a un amigo de la familia que acudiera a las oficinas de la denunciada a confirmar la información, información que le fue confirmada. Que, con fecha 7 de marzo recibió, por correo electrónico, los 7 tickets de embarque confirmando el horario de salida del 10 de marzo a las 15:00 hrs., pero cambiando el número de vuelo de LW605 a LW1701,

pero al día siguiente recibió en su celular un mensaje de WhatsApp, indicando que el vuelo LW1701 había sido cancelado, ofreciéndole la alternativa de comprar los 7 pasajes de regreso, con reembolso dentro de 30 días hábiles, e indicando que la empresa se contactaría con ellos, dentro de 24 horas, para evaluar su caso. Que, frente a la angustia por no contar con pasajes de regreso, no tuvo mas opción que comprar los 7 pasajes de regreso en Aerolíneas Argentinas, ruta Miami-Buenos Aires-Santiago, viaje de más de 24 horas de duración. Agrega que, el día 10 de marzo de 2018, al hacer los trámites en el counter de Aerolíneas Argentinas se percataron que los documentos de Policía Internacional de Chile, que autorizaban a salir del país a dos de sus hijos, los autorizaban a viajar solo dentro de los Estados Unidos, por lo que, no pudieron salir del aeropuerto de Ezeiza con el fin de buscar alojamiento, teniendo que permanecer en el recinto y dormir en el piso de una sala de espera del aeropuerto argentino. Finalmente señala que las circunstancias señaladas les produjeron serios perjuicios tanto en lo económico como en lo afectivo, por lo que solicita que la denunciada sea sancionada y condenada a pagar dichos perjuicios.

A fs. 58 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte Iturriaga Meneses por sí y en representación convencional de Pamela Méndez Aburto, Macarena Paz Iturriaga Arratia, Andrés Ignacio Iturriaga Arratia, y Silva Méndez, y en representación legal de María Carolina Iturriaga Arratia y Consuelo del Carmen Iturriaga Méndez; quien ratifica querrela infraccional y demanda civil de fs. 40 y siguientes, y en rebeldía de la parte denunciada Latin American Wings S.A.; rindiéndose la prueba testimonial y 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 **Iturriaga Meneses**, por sí y en las representaciones convencionales y legales que invoca, fundamenta la querrela señalando que la aerolínea denunciada habría incurrido en infracción a lo dispuesto en infracción al artículo 3 letras b) y d) y artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no dar cumplimiento a los términos del contrato de transporte aéreo contratado y al no entregar una información veraz y oportuna respecto al servicio contratado, al efectuar una serie de modificaciones en la fecha y hora de salida del vuelo contratado para el día 11 de marzo de 2018, para luego cambiarlo y finalmente cancelarlo. Asimismo, al con su actuar negligente, ocasionarle serios perjuicios tanto a él como a sus representados, en lo material y moral.

**Segundo:** Que, al respecto la parte denunciada de **Latin American Wings S.A.** nada señala por encontrarse en rebeldía, pese a estar legalmente notificada.

**Tercero:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante rindió a fs. 58 y siguientes prueba testimonial con la declaración de don Juan Pablo Barrios Guzmán y don Patricio Roberto Saavedra Vargas, testigo no tachados, legalmente examinados, y que dan razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 y 2, escritura pública en la que consta el mandato otorgado a don Jaime Iturriaga Meneses, que da cuenta de la representación convencional que invoca; **2)** A fs. 3 y 4, comprobante de compra de pasajes aéreos de fecha 7 de noviembre de 2017, n° 1442955; **3)** A fs. 5 a 24, tickets electrónicos emitidos con fecha 7 de noviembre de 2017 por aerolínea LAW a nombre de los denunciados de autos; **4)** A fs. 25, fotografía de detalle de reserva VCL-0213384 de Aerolíneas Argentinas por la suma de \$2.789.668, correspondiente a vuelo Miami-Buenos Aires-

Santiago de Chile; **5)** A fs. 26 a 33, billetes de vuelo en Aerolíneas Argentinas a nombre de los denunciados de autos; **6)** A fs. 34 a 37, copia impresa de correo electrónico enviado con fecha 9 de marzo de 2018 por Jaime Iturriaga Meneses a la aerolínea LAW para que la denunciada proceda al reembolso de los pasajes comprados y respuesta de LAW a dicho correo de fecha 18 de marzo del mismo año; **7)** A fs. 38, fotografía consistente en captura de pantalla de vuelos en Aeropuerto Arturo Merino Benítez en la que se aprecia la que el vuelo de regreso a Santiago de Chile era el 11 de marzo de 2018, a las 07:50 hrs.; y **8)** A fs. 39, fotografía de integrantes de la familia denunciante durmiendo en el piso del aeropuerto de Ezeiza, Buenos Aires; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciada.**

En tanto, la querrelada **Latin American Wings S.A.** 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. 3 a 24, esto es comprobantes de compra de pasajes aéreos de los denunciados de fecha 7 de noviembre de 2017 y tickets electrónicos emitidos con dicha fecha, esta sentenciadora tendrá por cierto lo señalado por la parte denunciante en cuanto a que con fecha 7 de noviembre adquirió en la línea aérea denunciada 7 pasajes aéreos ida y vuelta a la ciudad de Miami, Estados Unidos, con fecha de ida el 28 de febrero de 2018 y de regreso el día 11 de marzo del mismo año a las 03:00 hrs.

**Quinto:** Que, asimismo, del análisis de la documental acompañada a fs. 34 a 37, esto es correos electrónicos intercambiados entre el denunciante Iturriaga Meneses y LAW, aparece que efectivamente el vuelo del día 11 de marzo de 2018 fue cancelado, y producto de ello, la denunciada ofreció al denunciante Iturriaga Meneses la alternativa de que él comprara los pasajes de regreso Miami-Santiago y luego éstos le serían reembolsados en el departamento de devoluciones de LAW en un plazo de 30 días hábiles, para

luego señalar que serían devueltos desde el día 20 de marzo de 2018 en un plazo de 30 días a contar de dicha fecha.

**Sexto:** Que, asimismo, consta en autos que la denunciada no sólo canceló el vuelo de regreso de los denunciantes, sino que previo a ello, realizó modificaciones al horario de salida de dicho vuelo, tal como da cuenta el documento de fs. 38, como también en el número de vuelo de éste, como se puede apreciar en el documento de fs. 34.

**Séptimo:** Que, finalmente de la prueba documental acompañada a fs. 25 a 33, esto es detalles de la reserva de vuelo Miami-Buenos Aires- Santiago de Chile vía Aerolíneas Argentinas para el día 10 de marzo de 2018 como tickets aéreos de los 7 denunciantes, esta sentenciadora tendrá por cierto lo señalado por los denunciantes, en cuanto a que para su regreso a Chile debieron comprar nuevos pasajes, lo que les significó un desembolso total de \$2.789.668.

**Octavo:** Que, en consecuencia, teniendo presente lo expuesto en los considerandos precedente, esta sentenciadora no puede sino concluir que LAW no respetó los términos y condiciones pactados con los denunciantes respecto del vuelo contratado para su regreso desde la ciudad de Miami a Santiago de Chile el día 11 de marzo de 2018, sin causa alguna que justificare lo anterior y que no entregó una información veraz y oportuna respecto a los servicios contratados, incurriendo con dichas conductas en un actuar del todo negligente que ocasionó serios perjuicios a los denunciantes.

**Noveno:** Que, lo anterior da cuenta que LAW incurrió en infracción a lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**Décimo:** Que, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes corresponde acoger la denuncia infraccional de fs. 40 y siguientes interpuesta en contra de Latin American Wings S.A.

**b) En el aspecto civil:**

**Décimo Primero:** 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 N° 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. 40 y siguientes en contra de Latin American Wings S.A. y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

**Décimo Segundo:** Que, la parte Iturriaga Meneses demandó por concepto de daño emergente la suma de \$2.789.668, correspondiendo dicha suma al valor de los billetes comprados a Aerolíneas Argentinas para el regreso a Santiago de Chile, producto de la cancelación del vuelo de LAW, gasto que se encuentra acreditado con la documental de fs. 25 a 33, por lo que esta sentenciadora regula prudencialmente la indemnización que por daño emergente deberá pagar Latin American Wings S.A. a don Jaime Iturriaga Meneses en la suma de \$2.789.668.

**Décimo Tercero:** Que, en lo que respecta al daño moral, el cual, tal como señala la demanda, ascendería a la suma de \$4.000.000 por cada uno de los denunciados, esto es la suma total \$28.000.000, la parte demandante fundamenta dicho daño señalando que éste se habría producido por las múltiples molestias que habrían sufrido por la falta de una información veraz y oportuna respecto de la fecha y horarios del vuelo de regreso de la ciudad de Miami a Santiago de Chile, como también, por la cancelación del mismo, que los obligó a adquirir nuevos pasajes, e incluso a dormir en el aeropuerto de Ezeiza, debido a la escala que tuvieron que hacer en dicho país.

**Décimo Cuarto:** Que, a fin de acreditar el daño moral sufrido, la parte demandante acompaña los siguientes documentos: **1)** A fs. 56, certificado emitido con fecha 30 de mayo de 2018 por la médico cirujano doña Ana María Arratia R. en el que certifica que sus hijos Macarena, Andrés y María Carolina Iturriaga Arriata sufrieron una situación de estrés durante sus vacaciones por los hechos denunciados en autos; **2)** A fs. 57, copia de certificado médico emitido con fecha 29 de mayo de 2018 por el médico psiquiatra Dr. Rodrigo Aguirre Donoso en el que acredita el estrés post traumático sufrido por doña Macarena Paz Iturriaga Arriata producto de los hechos denunciados, el que le generó un trastorno de ansiedad que está siendo tratado; **documentos que no fueron objetados en autos.**

**Décimo Quinto:** Que, teniendo presente los documentos señalados en el considerando precedente, como la fotografía de fs. 39 y lo señalado por los testigos presentados por la parte demandante a fs. 58 y siguientes, quienes manifiestan que los demandantes sufrieron un desgaste emocional importante producto de los hechos denunciados, esta sentenciadora se ha formado convicción en cuanto a que los denunciados sufrieron un daño moral que debe ser indemnizado, regulando la suma que, por dicho concepto, deben recibir cada uno de ellos en **\$800.000.**

**Décimo Sexto:** Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, las indemnizaciones señaladas en los considerandos precedentes deberán ser pagadas reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de febrero de 2018, 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 **Latin American Wings S.A.**, representada legalmente por don Bernardo Javalquinto Lagos, a pagar una multa de **15 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 3 letra b), 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. 40 y ss. por don **Jaime Iturriaga Meneses**, por sí y en representación convencional de doña **Pamela Beatriz Méndez Aburto**, de doña **Macarena Paz Iturriaga Arratia**, de don **Andrés Ignacio Iturriaga Arratia**, y de doña **Joaquina Silva Méndez**, y en representación legal de doña **María Carolina Iturriaga Arratia** y de doña **Consuelo del Carmen Iturriaga Méndez**, en contra de **Latin American Wings S.A.**, representado legalmente por don Bernardo Javalquinto Lagos, y se condena a la demanda al pago de las siguientes indemnizaciones: a) a don **Jaime Iturriaga Meneses** en la suma de **\$3.589.668**; b) a doña **Pamela Beatriz Méndez Aburto** en la suma de **\$800.000**; c) a doña **Macarena Paz Iturriaga Arratia** en la suma de **\$800.000**; d) a don **Andrés Ignacio Iturriaga Arratia** en la suma de **\$800.000**; e) a doña **Joaquina Silva Méndez** en la suma de **\$800.000**; f) a doña **María Carolina Iturriaga Arratia** en la suma de **\$800.000**; y g) a doña **Consuelo del Carmen Iturriaga Méndez** en la suma de **\$800.000**; debiendo todas ellas ser reajustadas de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo sexto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidas en el período entre la fecha de ejecutoria 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.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.

*Cecilia*

**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

