

Antofagasta, veintiocho de mayo de dos mil dieciocho.

REGISTRO DE SENTENCIAS
17 ABR. 2018
REGION DE ANTOFAGASTA



VISTOS:

1.- Que, a fojas cuatro y siguientes, comparece doña FIORELLA BHELEN TARQUE REYES, chilena, soltera, ingeniero comercial, cédula de identidad N° 16.672.970-K, domiciliada en calle Reumen N° 01865, departamento 24, de esta ciudad, quien deduce querrela infraccional en contra del proveedor "LATIN AMERICAN WINGS S.A." o "LAW S.A.", RUT N° 76.464.521-9, representado para efectos de lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por don ANDRES DULCINELLI D'ALESSANDRI, ambos domiciliados en Avenida Apoquindo N° 3076, oficina 1101, Comuna de Las Condes, por infringir la Ley N° 19.496 conforme a los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que expone. Expresa que con fecha 6 de noviembre de 2017 adquirió un pasaje aéreo en el sitio web www.vuelalaw.com/cl para el tramo Antofagasta-Santiago-Antofagasta, a realizarse los días 12 de enero de 2018 a las 20,05 horas y domingo 14 de enero de 2018 a las 16,30 horas, respectivamente, pasaje al cual le fue asignado el código de reserva "MIUPCA". Agrega que con posterioridad, a través de la prensa escrita, se enteró que dicha aerolínea había efectuado una declaración pública, que acompaña, en donde informaban a sus pasajeros que, a partir del 10 de enero de 2018, dejarían de realizar las rutas nacionales dentro de las que se encontraba el pasaje aéreo que había adquirido, señalando para la tranquilidad de los pasajeros que ya habían adquirido vuelos a realizarse con posterioridad al 10 de enero, que se cumpliría lo prometido resguardándoles asientos para volar en otras aerolíneas, lo que sería informado de manera individual y oportuna. Señala que faltando dos días para su vuelo la aerolínea no se había comunicado con ella, por lo que empezó a realizar reiteradas llamadas telefónicas a su call center sin obtener respuesta, por lo que como una medida desesperada se contactó con un amigo que se encontraba en la ciudad de Santiago, solicitándole se dirigiera a las oficinas de LAW S.A., ya que en esta ciudad no tienen, lo que él hizo el mismo día siendo atendido por don Jhosimar Iglesias, quien le informó verbalmente que no se preocupara ya que el viaje estaba resguardado y que sólo debía esperar un correo electrónico que enviarían con el nuevo número de reserva. Manifiesta que esperó unas horas y hasta el día siguiente, pero no le llegó correo alguno por lo que se encontraba bastante preocupada por la incertidumbre de su viaje, debido principalmente porque tenía reservada una hora médica para el 13 de enero a las 12,00 horas en la ciudad de Santiago, así que decidió enviar un correo electrónico al señor Iglesias pidiéndole que le enviara su nuevo número de reserva para hacer el check in, quien le respondió en los términos que transcribe, por lo que continuó esperando muy preocupada y angustiada ya que sólo faltaba un día para su vuelo. Expresa que el 12 de enero, día del vuelo, envió un nuevo correo al señor Iglesias sin recibir respuesta alguna, por lo que intentó comunicarse telefónicamente con la línea aérea de manera infructuosa ya que al final nadie le contestaba. Seguidamente relata todas las acciones que realizó para buscar una solución a esta situación, concurriendo al aeropuerto de Antofagasta atendido las informaciones recibidas, pero



todo fue infructuoso pues no había ninguna reserva a su nombre en las otras líneas existentes en ese lugar, por lo que en definitiva no pudo viajar. Expresa que con posterioridad, al lograr comunicarse con la empresa querellada, le informaron que ya no reubicaban pasajeros y que la única opción que tenía era solicitar la devolución del valor del pasaje, lo efectivamente hizo sin recibir respuesta, por lo que el 23 de enero de 2018 concurrió hasta el SERNAC para formalizar su reclamo, el que fue respondido por la empresa el día 31 de enero aceptando la devolución del valor del pasaje pero no accedieron a indemnizarle los daños sufridos, por lo que considerando que los hechos expuestos configuran una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, interpuso esta querrela infraccional solicitando que, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación la compareciente, ya individualizada, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor señalado en lo principal de este escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se condene al demandado al pago de las sumas de \$72.094.- por concepto del daño material experimentado y cuyos rubros detalla, y \$1.000.000.- por daño moral, el que se encuentra representado por las angustias y malos momentos sufridos como consecuencia de la conducta infraccional del demandado, así como la frustración por la pasiva actitud de la empresa que podría haberle informado desde el principio que no existía ningún vuelo programado para ella, permitiéndole realizar el viaje por otros medios, sumas que solicita se paguen con reajustes e intereses, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas cincuenta y cinco y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del apoderado de la querellante y demandante civil, abogado don Felipe Alberto Herrera Mayorga, y en rebeldía del proveedor querrellado y demandado civil, ya individualizados en autos. El apoderado de la querellante y demandante civil ratifica la querrela y demanda interpuestas a fojas 4 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El tribunal tuvo por evacuados los traslados en rebeldía del querrellado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del demandado. Recibida a prueba la causa, la parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a la demanda de autos y que rolan de fojas 1 a 3 de autos, con citación, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 7, también con citación. Esta parte hace comparecer a estrados a las testigos doña MERY DEL ROSARIO REYES CAMPILLAY, chilena, divorciada, secretaria, cédula de identidad N° 8.810.925-2, domiciliada en calle Reumen N° 01865, departamento 24, y doña ETELVINA DEL TRANSITO CAMPILLAY, chilena, casada, labores de casa, cédula de identidad N° 4.317.568-8, domiciliada en calle Teatinos N° 6943, ambas de Antofagasta, quienes sin tachas, legalmente examinadas, y que dan razón de sus dichos, declaran: Reyes Campillay, que es la madre de la querellante y demandante, y por ello sabe que su hija Fiorella tenía un vuelo programado para el día 12 de enero de 2018 a las 20,05 horas, para viajar de Antofagasta a Santiago en la línea aérea LAW S.A., pues tenía que asistir a un control por su tratamiento dental, vuelo que no se concretó por

las razones que latamente expresa, lo que le produjo impotencia y desánimo por lo ocurrido, y porque su tratamiento dental estaba programado con su médico tratante en Santiago y perdió la hora por estos hechos, obteniendo recién una nueva hora para dos meses después, luego de lo cual fueron a SERNAC a realizar la denuncia y como resultado de ello la línea aérea manifestó que le devolvería el valor del pasaje lo que hasta la fecha no ha ocurrido. La testigo Campillay manifiesta que es la abuelita de Fiorella, y que el día 12 de enero de 2018 la acompañó al aeropuerto junto con su esposo y su hija, ya que ella tenía un vuelo programado a las 20,05 horas a la ciudad de Santiago en la línea aérea LAW S.A. pues tenía agendado un control por su tratamiento dental en esa ciudad, y al llegar al aeropuerto se enteraron no se iba a realizar pues no había ningún representante de esa compañía aérea, y consultadas las demás líneas aéreas allí existentes no figuraba en ninguna lista como pasajera, hechos que la han afectado moralmente, está angustiada y desanimada ya que perdió la hora de control programada con el dentista en Santiago, lo que retrasó su tratamiento, más los gastos en que ha incurrido con ocasión de estos hechos, pues ni siquiera le han devuelto el valor del pasaje.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 4 y siguientes de autos, doña FIORELLA BHELEN TARQUE REYES, ya individualizada, dedujo querrela infraccional en contra del proveedor "LATIN AMERICAN WINGS S.A." o "LAW S.A.", representado para estos efectos por don ANDRES DULCINELLI D'ALESSANDRI, también individualizados, fundada en que con fecha 6 de noviembre de 2017 adquirió un pasaje en el sitio web de www.vuelalaw.com/cl, por el tramo Antofagasta-Santiago-Antofagasta, viaje que se iniciaría el 12 de enero de 2018 a las 20,05 horas, con regreso el 14 de enero a las 16,30 horas, pasaje al cual se le asignó el código de reserva "MIPCA", y tiempo después se enteró por la prensa escrita que dicha línea aérea había hecho una declaración pública informando a sus pasajeros que, a partir del 10 de enero de 2018 se dejaría de realizar las rutas nacionales, y para tranquilidad de los pasajeros que ya habían adquiridos vuelos con fecha posterior a la indicada, se señaló que se cumpliría el contrato resguardándoles asientos para volar a través de otras líneas, lo que sería informado en forma individual y oportuna. Manifiesta que faltando dos días para su vuelo, la línea aérea no se había comunicado con ella por lo que comenzó a realizar reiteradas llamadas telefónicas al call center sin obtener respuesta, y en su desesperación se contactó con un amigo que estaba en Santiago a quien le pidió que concurriera a las oficinas del proveedor querrellado, el que ese mismo día fue atendido por don Jhosimar Iglesias quien le informó de manera verbal que no se preocupara por su viaje pues estaba resguardado y que sólo debía esperar un correo electrónico que le enviarían con el nuevo número de reserva. Seguidamente hace una relación de todas las diligencias, llamadas telefónicas, y correos electrónicos enviados para solucionar esta situación sin haber conseguido resultados y

libelo y auto 7



muchas veces ni siquiera una respuesta, por lo que el día de su vuelo se dirigió al aeropuerto de Antofagasta para ver si había alguna posibilidad de embarcarse en alguna de las formas que le habían indicado, sin obtener resultados positivos debiendo regresar a su domicilio. Manifiesta que el 15 de enero llamó por teléfono a la línea aérea donde le informaron que ya no reubicaban pasajeros y que su única opción era solicitar la devolución del dinero de su pasaje aéreo, lo que realizó ese mismo día sin que obtuviera respuesta alguna, y el 23 de enero interpuso un reclamo en el SERNAC en contra del querellado, el que fue respondido por éste señalando que estaban en condiciones de devolver el precio pagado por el pasaje, pero no a la indemnización que pretendía por los daños sufridos, por lo que interpuso la presente querrela por considerar que estos hechos tipifican infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, a fojas cincuenta y cinco, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado en rebeldía del proveedor querrellado.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 3, y 42 a 54, no objetados, y comparendo de prueba de fojas 55 y siguientes, se encuentra acreditado en autos que la querellante adquirió el día 6 de noviembre de 2017, a través de la página www.vuelalaw.com, un pasaje Antofagasta-Santiago-Antofagasta, cuya programación del primer tramo era para el día 12 de enero de 2018 a las 20,05 horas, y el regreso a Antofagasta el 14 de enero a las 16,30 horas, en el que le fue asignado el código de reserva "MIUPCA", pero con posterioridad a ello el proveedor querrellado comunicó a través de los medios de prensa que, a partir del día 10 de enero de 2018, dejarían de realizar las rutas nacionales, pero para tranquilidad de los pasajeros informó que los que ya habían adquirido vuelos con fecha posterior a la señalada, se cumpliría el contrato resguardándoles asientos para volar en otras aerolíneas, lo que sería informado en manera individual y oportuna, lo que en su caso no se cumplió puesto que, a pesar de todas las gestiones personales, telefónicas y por correo electrónico realizadas, y que detalla profusamente en su libelo, no dispuso de una reserva en ninguna aerolínea para el día 12 de enero de 2018, permaneciendo en Antofagasta y perdiendo la hora que tenía reservada para su tratamiento médico en Santiago para el día 13 de enero a las 12,00 horas, situación que le ha causado los daños económicos y psicológicos que indica, sin que hasta la fecha haya recibido compensaciones de ninguna naturaleza.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales señala que "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio" ya que el proveedor querrellado no dio cumplimiento al contrato de transporte celebrado con la querellante, la que debió permanecer en Antofagasta por no contar con una reserva en ninguna línea aérea, como se le había prometido por el querrellado, y en cuanto a la segunda norma citada, ésta establece que "comete infracción a las disposiciones de la presente

Revista J 167



ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio”, ya que en este caso, al determinar la suspensión de los vuelos en rutas nacionales, no cumplieron con lo ofrecido de embarcar a los pasajeros que ya habían adquirido sus pasajes, en otras compañías aéreas, dando información falsa a los interesados quienes finalmente no pudieron realizar los viajes programados en las fechas por ellos fijadas, lo que implica una grave infracción al derecho a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos, señalándole extemporáneamente como única solución la devolución del valor del pasaje, oferta que hasta la fecha no se ha concretado a pesar que la actora realizó las gestiones indicadas para ello, lo que evidentemente demuestra la incapacidad para dar una respuesta adecuada a la situación sufrida por la pasajero de cuya ocurrencia ésta no era responsable.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el querellado incumplió lo ofrecido en el contrato de transporte al no trasladarla desde Antofagasta a Santiago, y de regreso a Antofagasta, como también el proveedor y/o sus dependientes actuaron negligentemente en la prestación del servicio, causando menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad de éste, al no informar veraz, oportuna y adecuadamente sobre las posibilidades de viajar que tenía la actora en otras líneas aéreas como consecuencia de la determinación del proveedor querellado de no realizar más las rutas nacionales con sus equipos.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, doña FIORELLA BHELEN TARQUE REYES, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 4 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “LATIN AMERICAN WINGS S.A.” o “LAW S.A.”, representado para estos efectos por don ANDRES DULCINELLI D’ALESSANDRI, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$72.094.- por concepto de daño material, y \$1.000.000.- por daño moral, que está representado por la angustia y malos ratos vividos con ocasión de esta irregular situación, al no poder viajar a Santiago para realizarse un control dental, destinando más de 48 horas en realizar trámites, llamadas telefónicas y despacho de correos electrónicos para lograr saber si viajaba el día para el cual había comprado su pasaje, y las diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidora le asisten, sumas que pide se paguen con reajustes e intereses, con costas.

Séptimo: Que, a fojas 55 y siguientes, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la acción civil en rebeldía del demandado.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil



de indemnización por daños y perjuicios deducida por doña Fiorella Bhelen Tarque Reyes, y se condenará al proveedor demandado al pago de la suma de \$32.094.- por concepto de daño material, la que el tribunal fija en ese monto considerando que sólo se ha acreditado la no devolución del valor del pasaje por un vuelo no realizado por culpa del proveedor, y se rechaza la demanda por este rubro ascendente a \$20.000.- por llamadas telefónicas y \$20.000.- por transporte desde y hacia el aeropuerto, atendido a que no se rindió prueba alguna que los acredite. Que, en cuanto a lo pedido por daño moral, el tribunal acogerá la demanda y fijará esta indemnización en \$1.000.000.-, correspondiente a las molestias y sufrimientos psíquicos que le ocasionó a la consumidora la conducta infraccional del proveedor querellado y demandado, y la evidente falta de profesionalidad demostrada en este caso al no haber prestado el servicio de transporte aéreo convenido con la actora, no proporcionado una veraz, oportuna, adecuada y completa información sobre las posibles soluciones que esta situación podría haber tenido de parte del proveedor, quien hasta la fecha ni siquiera a restituido a la actora el valor del pasaje comprado por ella y que no se utilizó por culpa del proveedor demandado.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley Nº 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley Nº 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra b) y e), 12, 23, 24, 43, 50 y siguientes de la Ley Nº 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se CONDENAN al proveedor "LATIN AMERICAN WINGS S.A." o "LAW S.A.", representado para estos efectos por don ANDRES DULCINELLI D'ALESSANDRI, ya individualizados, al pago de una MULTA de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por su responsabilidad en los hechos indicados en la querrela de fojas 4 y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería Municipal de Antofagasta** en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley Nº 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 4 y siguientes por doña FIORELLA BHELEN TARQUE REYES, ya individualizada, y se condena al proveedor "LATIN AMERICAN WINGS S.A." o "LAW S.A.", representado para estos efectos por don ANDRES DULCINELLI D'ALESSANDRI, también individualizados, al pago de las sumas de \$32.094.- por concepto de daño material, y \$1.000.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los daños y perjuicios causados a la actora como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se reajustará en la misma proporción en

que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución de la sentencia.

4.- Que, se acoge la petición formulada por la demandante civil en el sentido que la suma demandada por daño material, debidamente reajustada, y la pedida por daño moral, devengarán intereses corrientes que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 4.534/2018.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña JACQUELINE GONZALEZ HENRIQUEZ, Secretaria Subrogante.

