

Marta J. Torres

43

Antofagasta, quince de junio de dos mil dieciocho.

REGISTRO DE SENTENCIAS

17 ABR. 2018

REGION DE ANTOFAGASTA



VISTOS:

- 1.- Que, a fojas ocho y siguientes, comparece doña MARIA OLINDA RIOS ROJAS, chilena, contadora, cédula de identidad N° 7.610.250-3, domiciliada en calle Punta Arenas N° 6287, Antofagasta, quien deduce denuncia infraccional en contra del proveedor "JETSMART AIRLINES SpA", representado por el o la administradora del local o jefe de oficina don ISAIAS VALENCIA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Aeropuerto Cerro Moreno – Módulo JETSMART, de esta ciudad, atendidos los fundamentos de hecho y de derecho que expone. Expresa que compró un pasaje aéreo al proveedor denunciado para viajar desde Santiago a Antofagasta el día miércoles 11 de octubre de 2017, a las 18,37 horas en el vuelo JA 32, por lo que se presentó ese día en el aeropuerto a la hora señalada y esperó el llamado para abordar, y habiendo transcurrido alrededor de una hora les informaron que el avión venía con retraso y que abordarían el vuelo a las 19,30 horas, pero llegada esa hora nuevamente les dicen que tendrán que esperar una hora más, lo que se repitió si ninguna información clara por parte de la empresa, la que sólo se limitó a entregarle una merienda, hasta que a las 00,10 horas, luego de más de cinco horas de retraso, recién pudieron abordar el avión llegando a Antofagasta a las 02,00 horas, momento en que junto con los demás pasajeros solicitaron que la empresa pagara los servicios de un transfer para trasladarlos a sus hogares, petición que luego de una conversación fue acogida, llegando a su hogar a las 04,00 horas en circunstancias que debía trabajar a las 08,00 horas. Señala que el 13 de octubre se acercó a las oficinas del SERNAC para interponer un reclamo en contra de la empresa, la que respondió el 23 de ese mes informando que envió un correo con las disculpas respectivas y un voucher por las molestias ocasionadas, lo que en ningún caso compensa el daño causado. Manifiesta que los hechos descritos configuran una infracción a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, por lo que solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, 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 interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "JETSMART AIRLINES SpA", representado para estos efectos por don ISAIAS VALENCIA, ya individualizados, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral, suma que solicita se pague con reajustes e intereses, con costas de la causa.
- 2.- Que, a fojas trece, comparece la denunciante y demandante señalando que el domicilio del proveedor denunciado y demandado es Avenida del Valle N° 650, Ciudad Empresarial, Comuna de Huechuraba.
- 3.- Que, a fojas cuarenta y cuarenta y uno, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña María Olinda Ríos Rojas, y del apoderado

del proveedor denunciado y demandado civil, abogado don Raúl Montero López, ya individualizados en autos. La denunciante y demandante civil ratifica en todas sus partes la denuncia y demanda interpuestas a fojas 8 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas, con costas. El apoderado del proveedor denunciado y demandado civil evacua los traslados conferidos mediante minuta escrita, la que solicita se tenga como parte integrante del comparendo, y pide el rechazo de ellas en definitiva, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, la denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de denuncia y demanda, y que rolan de fojas 1 a 7. El apoderado del proveedor denunciado y demandado ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de la minuta de contestación, que rolan a fojas 23 y 24, con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 8 y siguientes de autos, doña MARIA OLINDA RIOS ROJAS, ya individualizada, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "JETSMART AIRLINES SpA", representado para estos efectos por don ISAIAS VALENCIA, también individualizados, fundada en que compró al denunciado un pasaje aéreo para viajar desde Santiago a Antofagasta el día miércoles 11 de octubre de 2017 a las 18,37 horas, en el vuelo JA 32, y que ese día se presentó en el aeropuerto a la hora señalada en el ticket de embarque a esperar el llamado para abordar, y habiendo transcurrido alrededor de una hora, les informaron que el avión venía con retraso y que abordaría a las 19,30 horas, pero llegada esa hora les dijeron que tendrían que esperar una hora más, lo que se fue repitiendo sin entregar ninguna información clara por parte de la empresa, la que sólo se limitó a entregarle una merienda, y a las 00,10 horas recién pudieron abordar el avión llegando a Antofagasta a las 02,00 horas, donde luego de algunas conversaciones la empresa les pagó los servicios de un transfer para trasladarlos hasta sus hogares, llegando ella a las 04,00 horas a su domicilio, por lo que el 13 de octubre de 2017 realizó un reclamo en el SERNAC en contra de la empresa, la que con fecha 23 de octubre respondió informando que había enviado un correo a la denunciante dando las disculpas por esta situación, y ofreciendo la entrega de un voucher por \$30.000.-, hechos que estima constituyen infracción a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

Segundo: Que, a fojas veintiocho y siguientes, el apoderado del proveedor denunciado "JETSMART SpA", evacua el traslado conferido solicitando el rechazo de la denuncia en mérito a los antecedentes que expone, y señala que esa parte no ha cometido las infracciones a la Ley N° 19.496 que se le imputan, siendo los hechos ocurridos de exclusiva responsabilidad de la consumidora.



Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 7, 23 y 24, no objetados, denuncia infraccional de fojas 8 y siguientes, y comparendo de prueba, de fojas 40 y 41, se encuentra acreditado en el proceso que doña María Olinda Ríos Rojas adquirió al proveedor denunciado un pasaje aéreo para viajar desde Santiago a Antofagasta el día 11 de octubre de 2017 a las 18,37 horas, en el vuelo JA 32, cuya salida se fue postergando hasta las 00,10 horas del día siguiente, sin una explicación clara del proveedor denunciado, llegando a Antofagasta a las 02,00 horas, de ese día.

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 dispone 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”, en tanto que el segundo señala que “comete infracción a las disposiciones de la presente 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 el primer caso el denunciado no respetó los términos del contrato de transporte aéreo, convenido entre las partes, en cuanto a la hora de salida del vuelo JA 32 el día antes indicado, sin que éste hubiere probado la existencia de alguna razón que justifique dicho retraso y su falta de responsabilidad en el mismo, como igualmente, incurrió en infracción a lo dispuesto en el artículo 23 antes señalado, pues en la prestación del servicio de transporte aéreo de personas, el proveedor y/o sus dependientes, actuaron con negligencia al no cumplir con lo ofrecido a la consumidora, lo que significó que ésta llegara a Antofagasta con más de cinco horas de atraso al horario convenido, sin que hasta la fecha se le haya dado alguna explicación o solución satisfactoria a los problemas de carácter moral sufridos por estos hechos, causando un menoscabo a la consumidora con esta conducta contravencional.

En cuanto a lo patrimonial:

Quinto: Que, doña MARIA OLINDA RIOS ROJAS, ya individualizada, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 8 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “JETSMART SpA”, representado para estos efectos por don ISAIAS VALENCIA, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos experimentados por la actora, ocasionados por la conducta infraccional de la empresa denunciada, así como el tiempo invertido procurando el respeto de sus derechos como consumidora, suma que solicita sea pagada con reajustes e intereses, y costas de la causa.

Antojito

46



Sexto: Que, a fojas 27 y siguientes, en el comparendo de prueba la parte demandada civil evacuó el traslado conferido mediante minuta escrita, solicitando el rechazo de esta acción alegando que esa parte no ha cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496, y, además, pide el rechazo de la procedencia de los perjuicios demandados por las razones que detalladamente expone en su minuta de contestación.

Séptimo: 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 de perjuicios interpuesta por doña María Olinda Ríos Rojas, y se condena al proveedor demandado al pago de la suma de \$300.000.- por concepto de daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ocasionó a la actora la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, así como la negligencia demostrada por éste en el presente caso al no respetar el horario de salida del vuelo contratado por la actora, sin que haya acreditado la existencia de una razón que justifique este hecho, produciendo un evidente menoscabo a la actora la que ha debido realizar diversas gestiones para obtener una solución favorable a sus intereses, suma que se fija por el tribunal en el monto antes indicado apreciando, prudencialmente, los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos a la denunciante, la que ha debido accionar judicialmente para que se le proporcione una satisfacción a sus derechos como consumidora.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 2°, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1°, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1°, 2°, 3° letra b), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se CONDENA al proveedor "JETSMART SpA", representado para estos efectos por don ISAIAS VALENCIA, ya individualizados, al pago de una MULTA de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas ocho y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 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 N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por doña MARIA OLINDA RIOS ROJAS, ya individualizada, y se condena al proveedor "JETSMART SpA", representado para estos efectos por don ISAIAS VALENCIA, también individualizados, al pago de la suma de \$300.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a la actora como consecuencia de las infracciones antes indicadas.

ante jrt.

47



4.- Que, se acoge la petición formulada por la parte demandante en el sentido que la suma ordenada pagar precedentemente, devengará intereses corrientes 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° 4.609/2018.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Abogada Subrogante.