

Proceso Rol N° 51.062-5-2017

Las Condes, nueve de Mayo de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 10 don **Alejandro Rafael Mendez Marín**, Ingeniero, Cédula Identidad N° 25.112.354-3, domiciliado en calle Moneda N° 2131, Depto. 402, Santiago, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la línea aérea **Avianca**, rectificando su libelo a fs. 102, en orden a que la razón social de la querellada y demandada es **Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca**, representada por don **Patricio Reyes Infante**, 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 la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, en la prestación del servicio ofrecido; toda vez, que habiendo adquirido en la oficina de la línea aérea dos pasajes aéreos ida y vuelta, para sus padres, entre los tramos de Caracas - Santiago - Caracas, con fecha salida el 10 de Junio de 2017 y regreso el 10 de septiembre de 2017, el proveedor del servicio de transporte Avianca, suspendió sus operaciones desde y hacía Venezuela, enviando un comunicado público que reembolsaría el costo de los pasajes a quien lo solicitase, razón por la que con fecha 31 de Julio de 2017 solicitó el reembolso del valor pagado que ascendía a la suma de \$954.308.-, sin embargo, la querellada sólo devolvió el 50% de su valor, aduciendo que se había utilizado uno de los tramos del viaje. Por lo anterior, presentó reclamo ante SERNAC el día 7 de Septiembre de 2017, el que fue negativo. Los hechos relatados le ocasionaron un grave perjuicio ya que debía adquirir dos pasajes para que sus padres regresaran a Venezuela, pasajes cuyo costo por un tramo era similar al valor de un pasaje de ida y vuelta, razón por la que solicita se condene a la demandada al pago de la

suma total de \$950.428.- que se desglosa en: **1)** por concepto de daño emergente la suma de \$450.428.- que corresponde a la diferencia existente entre el costo pagado y el saldo no devuelto, más \$200.000.- por locomoción y alimentación no previstos y, **2)** por daño moral la suma de \$100.000.- para cada pasajero y \$100.000.- para sí, más intereses y reajustes, con costas, **acciones cuya notificación se certifica a fojas 187.**

A fs. **98**, don **Patricio Reyes Infante**, abogado, en representación de **Aerovías del Continente Americano S.A., (AVIANCA)**, presta declaración indagatoria por escrito, exponiendo que su representada suspendió sus operaciones en Venezuela por no existir garantías de estándares de calidad de insumos básicos y necesarios para la operación aeronáutica hacia o desde ese país, lo que informó oportunamente a todos sus pasajeros, ofreciendo el reembolso de los pasajes o de la parte del pasaje que no se hubiese utilizado, según fuese el caso. Agrega, que al actor se le reembolsó el 50% de lo pagado por cuanto había hecho uso del tramo Caracas - Santiago, quedando pendiente el de regreso.

A fs. **219** y siguiente se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia del querellante y demandante don Alejandro Mendez Marín y del apoderado de la querellada 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 y se condene infraccionalmente a la querellada.

Por su parte la querellada y demandada contesta por escrito mediante presentación que queda agregada a fs. 212 y siguientes, solicitando en definitiva se rechacen las acciones deducidas, con costas, alegando en primer lugar que el actor carece de legitimación activa por no tener la calidad de consumidor ya que no fue el destinatario final del bien o servicio adquirido. Sin perjuicio de lo anterior, señala que el actor solicitó la devolución de los pasajes, siéndole reembolsados los tramos de regreso Santiago - Caracas que no habían sido utilizados. Por último, hace presente

que su representada entregó siempre al actor la información completa y oportuna no sólo de la situación que afectaba los vuelos hacia Venezuela sino que entregó distintas opciones, optando el querellante por la devolución de los pasajes, reembolsándosele el valor de los tramos no utilizados.

En cuanto a las pruebas rendidas, el actor acompañó con citación los documentos agregados de fs. 1 a 9 y de fs. 188 a 195 y la querellada y demandada los rolantes de fs. 196 a 211, los que de ser atingentes y necesarios serán considerados.

Encontrándose la causa en estado, a fs. 221 se trajeron los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la falta de legitimación activa:

PRIMERO: Que, la querellada, opone como defensa que el actor carece de legitimación activa para interponer esta denuncia, ya que no tiene la calidad de destinatario final del bien o servicio adquirido, requisito indispensable para ser considerado consumidor de acuerdo a lo establecido en el artículo 1° de la ley N° 19.496.

SEGUNDO: Que, el artículo 1° citado, dispone que *son consumidores las personas naturales o jurídicas que, en virtud, de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.*

TERCERO: Que, la legitimación activa denota la condición jurídica en que se encuentran una o varias personas en relación con el derecho que invocaren en el proceso, ya sea en razón de la titularidad del mismo o de otras circunstancias idóneas para justificar su pretensión.

CUARTO: Que, así las cosas, si bien el actor fue quién adquirió los pasajes para sus padres, quienes los usaron, resultando ser los destinatarios finales del servicio, no es posible soslayar el interés directo en el pleito del actor, quien fue el contratante del servicio y pago su costo, no existiendo controversia además, respecto de la relación de parentesco entre quien adquiere y quienes hacen uso del servicio.

QUINTO: Que, además, la circunstancia que la querellada haya hecho devolución al actor del valor correspondiente a los tramos no utilizados del viaje, implica un reconocimiento de la relación de consumo entre ambas partes.

SEXTO: Que, lo referido precedentemente, resulta suficiente para rechazar el incidente promovido.

b) En cuanto a la parte infraccional:

SEPTIMO: Que, la parte querellante, sostiene que el proveedor denunciado - AVIANCA - habría infringido lo dispuesto en la Ley 19.496, al no proporcionar en los términos convenidos el servicio de transporte aéreo contratado, no pudiendo hacer uso sus padres de los pasajes de regreso correspondientes al tramo Santiago - Caracas, por cuanto la Aerolínea suspendió todos sus vuelos a Venezuela.

OCTAVO: Que la querellada, al contestar las acciones interpuestas en su contra, sostiene que avisó oportunamente a sus pasajeros de la suspensión de sus vuelos desde y hacia Venezuela, por razones de seguridad, ya que el país no le daba garantías de estándares de calidad de insumos básicos y necesarios para la operación aeronáutica, por lo que ofreció el reembolso de los pasajes o de la parte del pasaje que no se hubiese utilizado, según fuese el caso, en la especie, reembolsando al actor el 50% de lo pagado por cuanto había hecho uso de uno de los tramos contratados (Caracas/Santiago).

NOVENO: Que, el querellante acompañó en parte de prueba los siguientes antecedentes: **1)** A fs. 1 y ss. tickets de pasajes aéreos a nombre de don Osvaldo Rafael Mendez Martínez y doña Marlenis María Marín de Mendez, **2)** A fs. 5 comunicado oficial de Avianca informando respecto de la suspensión de sus vuelos desde y hacia Venezuela a partir del día 16 de Agosto de 2017, **3)** A fs. 6 solicitud de reembolso de los dineros pagados, **4)** A fs. 8 cartola de cuenta corriente del actor en el que consta un depósito efectuado por Avianca por un monto de \$450.428, **5)** A fs. 9 respuesta de Sernac al reclamo formulado por el actor, documentos no objetados de contrario.

Por su parte la querellada en apoyo de su defensa acompañó los siguientes documentos: **1)** A fs. 196 y 198 Ticket de pasajes de Marlenis María Marín de Mendez y de Osvaldo Mendez Martínez, **2)** A fs. 197 y 200 solicitudes de devolución, **3)** A fs. 201 y 202 estado de solicitud de reembolso, en el que se consigna que se autorizó la devolución, **4)** A fs. 203 respuesta enviada a Sernac por el requerimiento del actor, **5)** A fs. 204 y 2005, carta enviada por Sernac a la Aerolínea y copia del reclamo formulado por el querellante en ese Servicio, **6)** A fs. 206 y siguientes, publicaciones de prensa que dan cuenta que Avianca se vio obligada a suspender sus vuelos a Venezuela, documentos que no fueron objetados.

DECIMO: Que, en mérito de los antecedentes agregados en autos y conforme a lo expuesto por las partes, es posible dar por establecido lo siguiente:

- 1)** Que, el querellante contrató con **Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca**, en sus oficinas de Avda. El Bosque, Las Condes, el servicio de transporte aéreo para dos pasajeros (sus padres), entre las ciudades de Caracas - Santiago - Caracas, programando para el día 10 de Junio de 2017 el vuelo AV81 con salida a las 18:35 hrs. y el regreso para el día 10 de Septiembre de 2017 en el vuelo AV924 con salida a las 07:14 horas, pagando por ese concepto la suma total de \$900.856.-;
- 2)** Que, AVIANCA con fecha 26 de Julio de 2017, decidió dejar de operar las rutas Bogotá - Caracas - Bogotá y Lima - Caracas - Lima, suspendiendo sus vuelos desde y hacia Venezuela a partir del día 16 de Agosto de 2017, como también, la venta de pasajes a partir de la fecha del anuncio.
- 3)** Que, los pasajeros Mendez y Marín sólo pudieron hacer uso de sus pasajes en el tramo Caracas - Santiago - Caracas, ya que en la fecha de regreso (10 de Septiembre de 2017) la línea Aérea no estaba operativa en Venezuela.
- 4)** Que, el documento agregado a fs. 5, emitido por Avianca comunicando la suspensión de sus vuelos, en su párrafo 5, expresa que respetará los compromisos adquiridos con sus pasajeros y en el párrafo 6, que los

viajeros con reserva posterior al 16 de Agosto de 2017, podrían solicitar el reembolso del 100% del valor pagado por sus boletos.

5) Que, es un hecho cierto de la causa y reconocido por la querellada que reembolsó al actor la suma de \$450.428.-, monto equivalente al 50% del total de los pasajes adquiridos y que correspondería al tramo de regreso programado para el día 10 de Septiembre de 2017 en el vuelo AV924, Santiago - Caracas.

UNDECIMO: Que, en consecuencia, resulta un hecho acreditado de la causa que los pasajeros Mendez y Marín hicieron uso del tramo Caracas – Santiago pero no así del tramo Santiago – Caracas por cuanto la querellada, decidió suspender a partir del día 16 de Agosto de 2016 su vuelos desde y hacía Venezuela, por no garantizárseles los estándares de calidad de insumos básicos y necesarios para la operación de su aeronaves, entre ellos combustible, afectando la seguridad operacional de la compañía.

DUODECIMO: Que, en relación a lo anterior, deberá tenerse presente lo dispuesto en el artículo 127 del Código Aeronáutico que establece: *“El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas.*

*No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o **modificar sus condiciones por razones de seguridad** o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.”*

DECIMO TERCERO: Que, además, consta en autos que la querellada devolvió al actor, los tramos de regreso, Santiago – Caracas, que no habían sido utilizados.

DECIMO CUARTO: Que, en mérito de lo señalado en las motivaciones previas, apreciando los antecedentes a la luz de los principios de la sana crítica, el sentenciador concluye que la suspensión del vuelo AV924 entre las ciudades de Santiago y Caracas, contratado por el querellante, obedeció a un caso de fuerza mayor por cuanto la entidad

aeronáutica de Venezuela no daba garantías, ni se daban las condiciones necesarias para la operación de sus aeronaves, circunstancias que además son de conocimiento público y que obligaron a la querellada a suspender sus vuelos desde y hacia ese país a partir del día 16 de Agosto de 2017.

DECIMO QUINTO: Que, atendido lo considerado, no se advierte que **Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca**, haya incurrido en infracción a la Ley N° 19.496, en este caso, que no hubiese respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció y contrató el servicio, como tampoco que se hubiese causando menoscabo al consumidor en la prestación de los servicios, razones por las que, la querrela de fs. 10 y siguientes y su rectificación de fs. 102, será rechazada.

c) En el aspecto civil:

DECIMO SEXTO: Que, no habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de **Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca** en los hechos denunciados, deberá desestimarse la demanda civil de fs.10 y siguientes por no existir vínculo causal que justifique la indemnización que se reclama.

Por estas consideraciones y teniendo presente además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231; Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y las normas pertinentes de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, se rechaza la excepción de falta de legitimación activa promovida a fs. 213.

b) Que, se rechaza la querrela infraccional de fs. 10 y su rectificación de fs. 102, interpuesta por don **Alejandro Rafael Mendez Marín** en contra de **Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca** por estimarse que no ha incurrido en infracción a las normas contenidas en la Ley N° 19.496.

c) Que, se rechaza la demanda civil interpuesta a fs.10 y su rectificación de fs. 102 interpuesta por don **Alejandro Rafael Mendez Marín** en contra de **Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca**, por ser contraria a lo declarado en lo infraccional

d) Que, cada parte pagará sus costas.

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.

Archívese.

Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS -Juez Titular.

XIMENA MANRIQUEZ BURGOS- Secretaria.

