

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 17.446-7-2016

LAS CONDES, veintinueve de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 19 y ss, **Sofía Montero Fernandois**, abogada cédula nacional de identidad N° 16.610.578-1 y **Nicolás Ugarte Vidaurre**, arquitecto, cédula nacional de identidad N° 16.370.768-3, ambos domiciliados en Avda. Apoquindo N° 6.797, departamento N° 603, Torre 2 Bari Oriente, comuna de Las Condes, interponen denuncia y demanda civil por infracción a los artículos 3,12,23 y 25 de Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Qantas Airways Limited Agencia en Chile**, representada por sus agentes **Cristián Carlos Tapia Tapia** y/o **William Duplak** y/o **Cristina de los Ángeles Mondino**, todos domiciliados en calle Cerro El Plomo N° 5.420, oficina N° 608, comuna de Las Condes, para que sean condenados a pagar la suma de \$3.000.000 por concepto de daño moral a cada uno de los demandantes y de \$2.376.740 por concepto de daño patrimonial a doña **Sofía Montero Fernandois**; **acción que fue notificada a fs. 39 de autos.**

Fundamentan sus acciones señalando que con fecha 27 de noviembre de 2015, compraron a la denunciada los tickets aéreos con destino a Sydney, sin escala por el valor de USD 1.997,78, para el día 18 de junio de 2016. Manifiestan que luego de su matrimonio el día 17 de junio de 2016, esto es, el día 18 de junio, se dirigieron hacia el Aeropuerto Internacional Comodoro Arturo Merino Benítez, para ser llevados al primer lugar de destino de su luna de miel, Sydney, todo ello con la suficiente anticipación como para efectuar con tiempo el respectivo Check In. Agregan que al dirigirse al counter de informaciones para ingresar las maletas y registrarse en el vuelo, advirtieron que no existía lugar

alguno para ello y que el vuelo no se encontraba anunciado en las pantallas. Señalan que buscando respuestas se dirigieron al lugar de "Informaciones" del aeropuerto donde les indicaron que el vuelo se había reprogramado, al parecer para el día anterior, pero que no tenían mayor información al respecto. Por lo anterior comenzaron a llamar a los diversos teléfonos de Qantas, sin que en ninguno de los números de teléfonos anunciados en su página web atendieran sus numerosas llamadas. Así, en la ausencia de comunicación alguna de parte de la aerolínea, enfrentándose a la realidad de estar perdiendo un valioso día, así como también al verse expuestos a perder una reserva costosa en un Hotel de Australia, es que se vieron obligados a comprar en nuevo pasaje en LAN, con destino a Sydney, y de ese modo no continuar perdiendo el único día que les quedaba en Sydney. Expone que una vez de regreso en Chile concurren a las oficinas de Qantas con el objeto de exigir una explicación respecto de los graves hechos ya relatados, quienes sólo fueron capaces de informarles que había habido una reprogramación su vuelo, supuestamente informada, para luego, de manera contradictoria, informarles telefónicamente que en realidad lo que había sucedido era que ellos se habían retractado del pasaje, cancelando el pasaje y efectuándose la devolución del dinero, cuestiones que no son efectivas

A fs. 56 y 57, comparece doña **Cristina de los Ángeles Mondino**, C.I. para extranjeros N° 24.002.100-5, domiciliada en Avda. Apoquindo N° 4.775, oficina 404, comuna Las Condes, en representación de Qantas Airways Ltda, quien expuso que efectivamente los denunciantes compraron a través de la pagina web el día 27 de noviembre de 2015, dos pasajes con itinerario Santiago-Sydney-Santiago para el día 17 de junio de 2016, registrados bajo el código de reserva 6SWQ SJ. Que, el día 7 de diciembre de 2015 se reprogramó el vuelo para el día 18 de junio de 2016, lo cual fue debidamente informado a todos los pasajeros mediante el sistema Amadeus, a los email registrados por los pasajeros al momento de la compra y que en este caso corresponde a ugartenicolas@gmail.com. Señala que posteriormente el día 17 de marzo de 2016, mediante solicitud realizada por internet los pasajeros solicitaron la cancelación y devolución de los pasajes comprados, lo que se procesó por Qantas

, acreditándose el pago con fecha 19 de marzo de 2016, a la tarjeta de crédito de la compra original de doña Vidaurre Vergara.

A fs. 158 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de Montero Fernandois quien comparece por sí y en representación de Ugarte Vidaurre, y de las apoderados de Qantas Airways Ltda, oportunidad en la que se contesta la denuncia infraccional y demanda civil, se rinde la documental que rola en autos y se rinde la testimonial que rola en autos.

A fs. 166 y ss, la apoderado de Qantas Airways Ltda objeta los documentos acompañados por la contraria en comparendo de estilo.

A fs. 169 y ss, la parte de Montero Fernandois y Ugarte Vidaurre, objeta los documentos acompañados por la contraria.

A fs. 175 y ss, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de los apoderados de las partes, oportunidad en la que se rinde la testimonial que rola en autos.

A fs. 187 y ss, se lleva a efecto continuación de comparendo de estilo decretado en autos, oportunidad en la que se rinde la documental que rola en autos y se efectúan peticiones.

A fs. 96 y ss, la parte de Qantas Airways Ltda, acompaña oficio diligenciado tramitado en la empresa Amadeus Chile S.A.,

A fs. 199 y 200, se realiza el primer llamado a audiencia de absolución de posiciones, la que no se llevó a efecto.

A fs. 201 y ss, rola informe emitido por la empresa Amadeus a solicitud del Tribunal por petición de la parte denunciada de Qantas Airways Ltda.

A fs. 208 y ss, la parte de Montero Fernandois efectúa presentación por escrito.

A fs. 210, el Tribunal solicita aclarar la petición.

A fs. 213, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones, con la asistencia del absolvente Ugarte Vidaurre.

A fs. 214 y ss, la apoderada de Qantas Airways Ltda, efectúa presentación por escrito.

A fs. 222, el Tribunal resuelve que habiendo transcurrido tiempo suficiente desde que se decretó el oficio dirigido a la empresa Google Chile, sin que hasta la fecha la entidad se haya pronunciado al efecto, se ordena traer los autos para fallo.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la falta de legitimación activa y pasiva:

Primero: Que, Qantas Airways Ltda, en su contestación de fs. 61 y ss, señaló que entre las partes denunciadas y su representada no existe contrato alguno que las ligue, no existiendo consecuentemente relación de consumo entre ellas. Lo anterior atendido a que no fueron los denunciados quienes realizaron la compra de los pasajes y al no concretarse su traslado aéreo nunca adquirieron el carácter de consumidores. Junto con ello agregan que el contrato en cuestión fue dejado sin efecto, mediante solicitud efectuada por la propia contratante, conforme a los derechos que le asistían con fecha 17 de marzo de 2016, reembolsando lo pagado por los pasajes, con el correspondiente cobro por cancelación.

Segundo: Que, a fin de acreditar lo anterior, la parte de Qantas Airways Ltda rindió prueba de absolución a fs. 213 y ss, con el absolvente Ugarte Vidaurre, oportunidad en la cual el absolvente al ser interrogado señaló que es efectivo que los pasajes fueron comprados mediante tarjeta de crédito de su madre, doña María Vidaurre Vergara.

Tercero: Que, al respecto el Tribunal a fin de resolver la falta de legitimidad activa planteada se estará a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre los Derechos de los Consumidores y a los antecedentes que rolan en el proceso. Al respecto cabe señalar que la Ley 19.496, establece en su artículo 1° que: *“La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias. Para los efectos de esta ley se*

entenderá por: 1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios... ”.

Cuarto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente, y siendo un hecho de la causa que a nombre de los denunciados se adquirieron los pasajes con destino a Sydney, resulta ser que ellos detentan la calidad de consumidores finales respecto del servicio de transporte área contratado con la línea aérea Qantas Airways Ltda , por lo que no ha lugar a alegación planteada.

b) En cuanto a las tachas:

Quinto: Que, la parte de Qantas Airways Ltda, opone tacha de inhabilidad en contra de la testigo Villalobos Indo, basándola en el artículo 358 N° 7 del Código de Procedimiento Civil, por mantener una amistad íntima con la persona que la presenta, lo cual se manifiesta en que trabajaron en el mismo estudio y misma área durante un año y medio y ella asistió al matrimonio de los demandantes. Asimismo deduce tacha de inhabilidad en contra de la testigo Estay Kulenkampff basada en el artículo 358 N° 6 y 7, por cuanto ella manifestó ser la cuñada de Ugarte Vidaurre y por tanto con ello se vislumbra una falta de imparcialidad de la testigo.

Sexto: Que, la parte Montero Fermandois por sí y en representación de Ugarte Vidaurre, evacúa traslado respecto de la tacha opuesta en contra de la testigo Villalobos Indo, y señala que no se vislumbra que tenga una amistad calificada como íntima con la testigo. Que, con respecto de la tacha opuesta en contra de Estay Kulenkampff, señaló que no existen hechos graves y calificados que configure una amistad íntima, además agrega que no existe interés de carácter pecuniario en el resultado del juicio.

Séptimo: Que, la parte de Montero Fermandois y Ugarte Vidaurre, oponen tacha de inhabilidad en contra de la testigo Cadiz Salazar, fundándola en el artículo 358 N° 4 y 5, atendido que de los dichos de la testigo se desprende que ella presta servicios de manera habitual con la demandada y le son retribuidos. Asimismo, los denunciados tachan de inhabilidad al testigo

Fuentealba Castro, fundándola también en las causales del los N° 4 y 5 del artículo 358 del cuerpo legal precitado, señalando que el deponente presta servicios a la demandada de manera habitual y que ellos son retribuidos.

Octavo: Que, la parte de Qantas Airways Ltda, solicita se rechacen las tachas deducidas contra los referidos testigos Cadiz Salazar y Fuentealba Castro argumentando que no basta la concurrencia de una relación de subordinación y dependencia sino que es necesario que la relación laboral que una al testigo con la parte que lo presenta lo induzca a declarar en un sentido específico, lo anterior más aún teniendo presente el procedimiento de tutela laboral que contempla hoy nuestro procedimiento legal.

Noveno: Que, el Tribunal teniendo presente la facultad entregada por el legislador para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y considerando que las causales de inhabilidad establecidas en el artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, no resultan aplicables para este tipo de procedimiento, lo cual importaría vulnerar el sistema de sana crítica, no ha lugar a las tachas deducidas por las partes, sin costas, sin perjuicio del valor probatorio que se les asigne a los testigos en definitiva.

c) En lo infraccional:

Décimo: Que, las partes denunciantes fundamentan su denuncia en el hecho que Qantas Airways Limited, habría incurrido en infracción a los artículos 3,12,23 y 25 de Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al incumplir el contrato de transporte aéreo toda vez que al llegar al aeropuerto día 18 de junio de 2016 para abordar el vuelo que los llevaría a Sydney, fueron informados que su vuelo había sido reprogramado sin aviso alguno, razón por la cual tuvieron que comprar otro pasaje al doble del precio para evitar seguir perdiendo días y reservas en los hoteles. Agregan que la denunciada primero les señaló que habrían sido notificados de la reprogramación del vuelo al mail ugartenicolas@gmail.com y posteriormente les indicó que los pasajes habrían sido supuestamente cancelados y se habría devuelto la suma completa a la tarjeta de crédito, lo que no es efectivo.

Décimo Primero: Que, al respecto Qantas Airways Limited, señaló en su contestación de fs. 61 y ss, que efectivamente el día 7 de diciembre de 2016 el vuelo se reprogramó para el día 19 de junio a las 13:30 horas , lo cual fue debidamente informado a los pasajeros a través del correo electrónico registrado por ellos al momento de realizar la compra, esto es, ugartenicolas@gmail.com. Asimismo señalan que en dicho correo se les informó a los pasajeros que atendido al cambio en las condiciones de venta originales, podrían requerir el cambio de fechas o la devolución del precio pagado. Agregan que el día 17 de marzo de 2016, a través de una solicitud efectuada mediante la página web de su representada, se solicitó la cancelación de los pasajes y la devolución del monto correspondiente al valor de los mismos. Respecto a lo cual se dio curso a lo solicitado, se anularon los pasajes y se efectuó la devolución de los dineros correspondientes, con un cargo de US\$400, correspondiente a la penalidad pactada de acuerdo a la tarifa promocional bajo la cual fueron comprados los pasajes.

Décimo Segundo: Que, del mérito del proceso aparecen como hechos no controvertidos en autos los siguientes: **1)** Que, el día 27 de noviembre de 2015, se compró a Qantas Airways Limited con la tarjeta de crédito de doña María Vidaurre Vergara, dos pasajes a nombre de los denunciados con destino a Sydney para el día 18 de junio de 2016; **2)** Que, el vuelo programado para el 18 de junio de 2016, fue reprogramado por la aerolínea para el día 19 de junio de 2016; **3)** Que, los denunciados compraron y abordaron otro vuelo vía Lan el día 18 de junio de 2016 a las 23:55 horas con destino a Sydney.

Décimo Tercero: Que, de las versiones expuestas por las partes, aparecen como hechos controvertidos que corresponde al Tribunal dilucidar: **1)** Si es efectivo que el día 7 de diciembre de 2015 la denunciada envió un correo al denunciante Nicolás Ugarte Vidaurre al mail ugartenicolas@gmail.com, dando aviso de la reprogramación del vuelo del día 18 de junio de 2016 para el día siguiente al que estaba programado; **2)** Si el día 17 de marzo de 2016 los denunciados solicitaron cancelar los pasajes y que se procediera a la devolución del monto correspondiente al valor de los mismos.

Décimo Cuarto: Que, a fin de acreditar sus dichos las partes denunciadas de Montero Fernandois y Ugarte Vidaurre, presentaron la testimonial de Villalobos Indo y Estay Kulenkampff y la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1 y ss, impresión electrónica de los tickets adquiridos a Qantas Airways con fecha 27 de noviembre de 2015 para los días 18 de junio de 2016 y vuelta el 14 de julio de 2016 y su valor; 2) A fs. 10 y ss y 142 y ss, impresión electrónica de los tickets adquiridos a Latam Airlines Group S.A., con fecha 18 de junio de 2016 para los días 18 de junio de 2016 y vuelta el 14 de julio de 2016 y su valor; 3) A fs. 12 y ss, estado de cuenta de tarjeta Visa a nombre de Sofía Montero, correspondiente al período desde el día 16 de junio de 2016 a 14 de julio de 2016; 4) A fs. 14, correo electrónico en idioma inglés de Qantas Airways dirigido a Sofía Montero; 5) A fs. 15, correo electrónico enviado por el Sernac a Sofía Montero; 6) A fs. 16 y ss, copia reclamo interpuesto ante el Sernac de fecha 27 de julio de 2016; 7) A fs. 18, correo electrónico enviado por el Sernac a Sofía Montero con fecha 12 de agosto de 2016; 8) A fs. 78 y ss, acta notarial de fecha 2 de noviembre de 2016; 9) A fs. 85, declaración jurada ante notario de Nicolás Ugarte Vidaurre y Sofía Montero Fernandois; 10) A fs. 86, estado de cuenta internacional de la tarjeta de crédito de María Vidaurre Vergara; 11) A fs. 87 y ss, reservas efectuadas a través de la plataforma Booking.com; 12) A fs. 99 y ss, fotocopia autorizada ante notario de libreta de familia; 13) A fs. 109 y ss, fotocopias simples comprobantes de solicitud y estados de visas; 14) A fs. 121 y ss, reservas efectuadas a través de la plataforma Booking.com; 15) A fs. 141 y ss, correo electrónico de fecha 22 de julio de 2016 enviado por Sofía Montero a Qantas; **documentos signados con los N° s 8) y 9) objetados por la contraria a fs. 166 y ss de autos.**

En tanto, la parte de Qantas Airways Ltda, rindió prueba testimonial, con la declaración de los testigos Cadiz Salazar y Fuentealba Castro, prueba de absolución de posiciones cuya acta de audiencia rola a fs. 213 y los siguientes documentos: 1) A fs. 146 y ss, historial de vuelo encriptado por Amadeus; 2) A fs. 148 fotografías simples del reembolso efectuado; **documentos objetados por la contraria a fs. 169 y ss de autos.**

Décimo Quinto: Que, en cuanto a la objeción formulada por los documentos acompañados por las partes, el Tribunal analizando los documentos acompañados conforme a las reglas de la sana crítica, y no existiendo antecedentes que permitan dudar de la integridad y autenticidad de los documentos, no ha lugar a las objeciones planteadas.

Décimo Sexto: Que, a fin de resolver el punto N° 1) del considerando décimo cuarto, esto es, si es efectivo que la aerolínea envió correo electrónico al denunciante dando aviso de la reprogramación del vuelo, el Tribunal se estará a la prueba rendida en autos. En efecto, a fs. 201 rola informe de la empresa Amadeus, solicitado por el Tribunal a petición de la parte denunciada. Cabe señalar que Amadeus es la empresa proveedora de sistemas de gestión de aerolíneas y agencias de viaje. En el informe señala que: 1) Con fecha 27 de noviembre se emitieron dos pasajes a nombre de Montero Sofía y Ugarte Nicolás; 2) Los pasajes fueron comprados con la tarjeta de crédito de doña María Vidaurre Vergara; 3) Con fecha 2 de diciembre se generó una modificación del itinerario; 4) Con fecha 7 de diciembre se modificó el itinerario y además, se deja constancia que se dio aviso vía mail al pasajero; 5) Con fecha 17 y 18 de marzo se generaron los procesos de devolución de los boletos, vía web, la primera fue fallida, la segunda fue efectiva. En consecuencia, de los puntos antes referidos, en especial del punto 4) aparece consignado que la aerolínea envió un mail al denunciante a la dirección ugartenicolas@gmail.com, a fin de dar aviso de la reprogramación del vuelo.

Décimo Séptimo: Que, lo anterior es ratificado por los testigos Cádiz Salazar y y Fuentealba Castro, presentados por la parte de Qantas Airways Ltda. funcionarios quienes intervinieron directamente en los hechos, atendido a que la primera de los testigos manifestó haber investigado el historial de compra de los pasajes de marras y que efectivamente el día 7 de diciembre de 2015 se envió al correo de ugartenicolas@gmail.com sobre la reprogramación del viaje y el segundo señaló haber recibido personalmente a la denunciante cuando fue a la

oficina de la denunciada y haberle comunicado directamente que se había notificado vía correo electrónico de la reprogramación del vuelo.

Décimo Octavo: Que, la prueba documental rendida por los denunciados, consignada en el considerando Décimo Cuarto resulta insuficiente para desvirtuar lo expuesto en los considerandos precedentes, esto es, que no les habría llegado mail de reprogramación del vuelo por parte de la aerolínea para el día 19 de junio de 2016. Ello por cuanto los primeros documentos corresponden a la propia declaración de los denunciados, y los segundos documentos es un acta notarial, de fecha 2 de noviembre de 2016, que certifica el contenido del correo electrónico ugartenicolas@gmail.com a esa fecha. Sin embargo, el acta notarial al ser de fecha muy posterior a la ocurrencia de los hechos, no certifica las modificaciones que podrían haberse ejecutado en el correo electrónico ugartenicolas@gmail.com, y por tanto tal certificación no es indicativa de la falta de recepción del mail enviado por Qantas.

Décimo Noveno: Que, respecto de la testimonial rendida por las partes denunciadas de Montero Fermandois y Ugarte Vidaurre, cabe señalar que ambas deponentes resultaron ser solo testigos de oídas respecto de los hechos investigados, y por tanto su declaración carece de otros antecedentes que permitan darle valor de plena prueba su testimonio. Por tanto, su testimonio resulta del todo insuficiente para acreditar su versión de los hechos.

Vigésimo: Que, en relación al punto N° 2 debatido, esto es, si es efectivo que los denunciados solicitaron la cancelación del vuelo con fecha 17 de marzo de 2016, el Tribunal se estará a la prueba documental rendida. En efecto, en el estado de cuenta internacional de la tarjeta de crédito de doña María Vidaurre Vergara (la misma tarjeta que se utilizó para comprar los pasajes) de fecha 23 de marzo de 2016, que rola a fs. 86, aparece un abono por US\$1.197,78 dólares. Dicho monto corresponde al valor de la compra de los pasajes deducido US\$800 por cobro de penalidad por motivo cancelación. Por lo que claramente corresponde a la devolución del dinero de los pasajes comprados. En consecuencia, los antecedentes analizados precedentemente llevan al Tribunal necesariamente a colegir que si la empresa realizó la devolución del valor de los

pasajes, es porque necesariamente los denunciantes lo tienen que haber solicitado, conclusión que es ratificada por el informe de la empresa Amadeus que rola a fs. 201 y ss, y por la declaración de los testigos.

Vigésimo Primero: Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, los documentos acompañados por éstas, y todo lo referido precedentemente permite al Tribunal concluir que en autos no existen antecedentes que permitan imputar un supuesto incumplimiento de contrato ni negligencia en el actuar de la parte denunciada de Qantas Airways Ltda.

Vigésimo Segundo: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 19 y siguientes de autos.

d) En lo Civil:

Vigésimo Tercero: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción alguna, por parte de Qantas Airways Ltda no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 19 y siguientes.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta interpuesta.

b) Que, se rechazan las tachas deducidas.

c) Que, no ha lugar a la denuncia infraccional interpuesta a fs. 19 y siguientes.

d) Que, no ha lugar a la demanda civil de fs. 19 y siguientes interpuestas en contra de **Qantas Airways Ltda**, sin costas por haber tenido el demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula, o por carta certificada.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVASE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.



Handwritten signature and arrows pointing to the stamp.