

PRIMER JUZGADO DE
POLICIA LOCAL
LAS CONDES
HAG

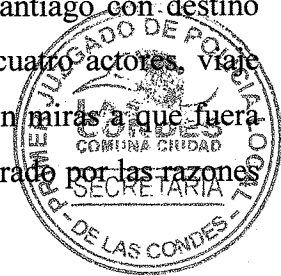
ROL N° 56.190-2018-13

LAS CONDES, a veintiséis de Marzo de dos mil diecinueve.

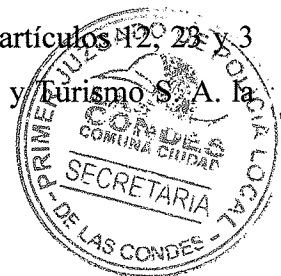
VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 37 y siguientes, de fecha 23 de Noviembre de 2018, interpuesta por **JACINTA ADELAIDA VELASCO LARRAIN**, profesora, **MARIA CECILIA LARRAIN LAVANDEROS**, educadora de párvulos, **CRISTOBAL JOSE VELASCO LARRAIN**, ingeniero comercial, todos domiciliados en calle Camino San Antonio N° 18, departamento 22, Las Condes, y **AGUSTINA COX COSTABAL**, administradora de servicios, domiciliada en Avenida Las Tranqueras N° 1852, departamento L32, comuna de Vitacura, basados en los hechos que relatan y documentos que acompañan, en contra de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S. A. (AVIANCA)**, representada por Patricio Hernán Reyes Infante, abogado, ambos domiciliados en en Avenida Alonso de Córdova N° 5320, oficina 1401, Las Condes, y de **COMERCIAL PROMOCIONES Y TURISMO S. A. (TRAVEL CLUB)**, representada por Andrés Hernán Alarcón Pott, ignoran profesión u oficio, domiciliados en Avenida Apoquindo N° 5555, piso 3, Las Condes; y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en adelante, la LPC, o, simplemente, La Ley, en circunstancias que:

A fojas 37 y siguientes los denunciantes relatan los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresan que con fecha 8 de Febrero de 2018, con más de 7 meses de anticipación, una de las demandantes, Jacinta Velasco, compró, a través de Travel Club, cuatro pasajes aéreos, ida y vuelta, desde Santiago con destino final Nueva York, conexión Lima y San Salvador, para los cuatro actores, viaje que fue resultado de largos meses de pulcra organización, con miras a que fuera un viaje familiar inolvidable, el cual, sin embargo, se vio frustrado por las razones



que más adelante indican. Expresan que el viaje de ida se efectuó sin contratiempos y disfrutaron de su estadía en Nueva York, hasta que, el 21 de Septiembre, a las 11.00 horas, intentaron hacer el check-in para el viaje de retorno, vuelo Avianca N° 0571, con salida para el sábado 22 de Septiembre, a las 10.20 horas, desde el aeropuerto John F. Kennedy, Nueva York, pero, luego de múltiples esfuerzos, el sistema web de Avianca daba cuenta que el vuelo había sido cancelado, dirigiéndolo a otro vuelo con destino a Santiago, ahora con escala, no en Salvador y Lima, sino que en Puerto Rico, ante lo cual siguieron insistiendo, pero no fue posible efectuar el check-in respectivo. Relatan enseguida los numerosos desplazamientos, trámites, correos electrónicos que debieron efectuar para solucionar el problema y recién a las 16.00 horas se les informó que tendrían que abordar un vuelo programado para el domingo 23 de Septiembre, a las 07.50 horas, es decir, un día después del itinerario original, sin señalar el motivo de la cancelación, el que hasta el día de hoy ignoran, lo que les obligaba a permanecer un día más en Estados Unidos, sin poder descansar el domingo para retornar a sus respectivos trabajos. En cuanto al alojamiento relatan con detalle que luego de una larga espera Avianca les manifestó que no contaban con cupos de hoteles, pues habían sido copados por otros pasajeros en la misma situación, añadiendo que debían buscar por sus propios medios alojamiento y que Avianca les reembolsaría a posteriori, en vista de lo cual reservaron dos habitaciones en el hotel Hilton Manhattan, donde debieron esperar como tres horas, pues el check-in sólo podía efectuarse a partir de las 15.00 horas, y al ingresar sus respectivas habitaciones se dieron cuenta que cada una de ellas estaba equipada sólo con una cama de una plaza y media, por lo que debieron compartirlas, pasando una incómoda noche. Al abordar el vuelo AV21, desde Nueva York a Bogotá, el personal de Avianca les ubicó en los primeros asientos, como lo habían solicitado por razones médicas de dos de ellos, pero en el tramo siguiente sus asientos fueron cambiados a lugares posteriores, por lo cual debieron viajar en condiciones que afectaron su salud y comodidad, con las consecuencias que relatan. Pero, añaden, la pesadilla no terminó al llegar a Chile, pues al retirar las maletas constataron que la de Cristóbal Velasco se encontraba destruida y que su contenido estaba en una bolsa. Finalmente imputan a los denunciados infracción a los artículos 42, 23 y 3 letra b) de la Ley. Además, imputa a Comercial Promociones y Turismo S. A. la



incorporación de cláusulas abusivas en el contrato de adhesión suscrito, según el artículo 16 letras a), e) y g) de la Ley, cláusulas que se preocupa de señalar.

A fs. 80 Andrés Alarcón Pott, en representación de TRAVEL CLUB S. A., declara que rechazan la denuncia interpuesta en su contra, ya que la venta de los servicios turísticos se efectuó una vez que Jacinta Velasco Larraín conoció y aceptó las condiciones de los servicios que estaba comprando y aceptó el pago de lo que solicitó, firmando la documentación correspondiente. Añade que Travel Club S. A. informa a sus clientes por escrito las condiciones establecidas, a través de un documento denominado Declaración e Información Importante al Adquirir sus Pasajes, Servicios Turísticos y Otros, que se encuentra aceptado y firmado por el cliente al momento de pagar los servicios, entre las cuales se contemplan restricciones para el cambio de fecha del vuelo, el cual, junto con otros cambios y modificaciones que indica, son determinados privativamente por la aerolínea. Finalmente expresa que luego de la cancelación del vuelo Avianca ofreció cambio de fecha y alojamiento de los pasajeros afectados, sin costo para ellos, y Jacinta Velasco, junto con sus acompañantes, aceptaron este ofrecimiento directamente a la línea aérea.

A fs. 37 y siguientes, primer otrosí, los denunciante ya individualizados dedujeron demanda civil en de indemnización de perjuicios, en forma solidaria, en contra de los dos proveedores ya individualizados, solicitando que sean condenados a pagarles \$ 193.980.- por daño emergente, consistente en el valor de la maleta dañada, más la suma de \$ 27.429.450.- por concepto de daño moral, equivalente a la fecha de la demanda a 1.000 Unidades de Fomento (250 UF para cada actor), más reajustes, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 82 y 83

A fs. 37 y siguientes, segundo otrosí, los actores subsidiariamente, para el caso que se estima que la obligación no es solidaria, deducen demanda simplemente conjunta de indemnización de perjuicios en contra de los dos proveedores ya señalados e individualizados, con los mismos fundamentos, solicitando que sean condenados a pagar la suma de \$ 27.623.430, más reajustes, intereses y costas, debidamente notificadas, según consta de fs. 82 y 83.

A fojas 145 y siguientes, con fecha 23 de Enero de 2019, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de los apoderados de todas las partes, ocasión en que llamadas a conciliación, esta se



produjo entre los actores y Aerovías del Continente Americano S. A., AVIANCA, en los términos expresados en el acta de fs. 145 y en que los actores se desistieron tanto de la denuncia infraccional como de la acción civil en lo que a ella respecta, retirándose Avianca de la audiencia, continuándose con la audiencia con las demás partes y los actores referidos procedieron a ratificar las acciones entabladas en contra de Comercial Promociones y Turismo S. A., TRAVEL CLUB, la cual procedió a contestarlas mediante escrito que rola a fs. 127 y siguientes, en términos similares a los expresados en su declaración indagatoria, enfatizando que los cambios de horario de vuelo, modificación de itinerario, cancelaciones, con de exclusiva responsabilidad de la línea aérea que presta el servicio, quien es, por lo tanto, la que debe asumirla.

En cuanto a prueba testimonial las partes subsistentes no rindieron y, en cuanto a documental, los actores rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

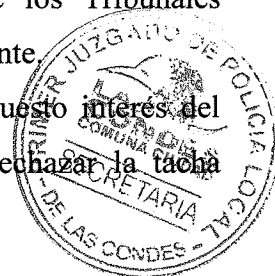
En cuanto a las tachas:

1º) Que la parte de Travel Club tachó a fs. 147 al testigo Renato Eduardo Peñañiel Castillo y a fs. 151 hizo otro tanto respecto de la testigo María Trinidad Ovalle Muñoz, presentado por los actores, invocando, en el caso del primero, la causal de inhabilidad contemplada en el N° 6 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por carecer de la imparcialidad necesaria, y, en el caso de la segunda, la del N° 7 de dicha norma, esto es, por tener amistad íntima con la denunciante Jacinta Velasco.

2º) Que el testigo Peñañiel, acerca de los vínculos que le ligan con los actores, expresa que pololea con la actora Jacinta Velasco, la que es hija de María Cecilia, en tanto Cristóbal es hermando de Jacinta y Agustina Cox es la polola de Cristóbal.

3º) Que la causal invocada a su respecto se refiere a que carecería de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto, interés que, según lo han resuelto uniformemente los Tribunales Superiores debe ser de carácter pecuniario para que sea inhabilitante.

4º) Que no se encuentra acreditado en la causa que en el supuesto interés del testigo tenga esa característica, motivo por el cual procede rechazar la tacha deducida a su respecto.



5º) Que en lo que atañe a la testigo Ovalle ésta expresa que es amiga de colegio de Jacinta Velasco y que la conoce desde hace 20 años.

6º) Que la norma exige, para que sea inhabilitante, que la amistad debe de ser de carácter íntima y manifestada por hechos graves, lo cual no consta en la especie, razón por la cual la tacha debe ser igualmente desestimada.

7º) Que todo lo anterior es sin perjuicio de las facultades que otorga al Tribunal el artículo 14 de la Ley N° 18.287, en orden a apreciar la prueba y antecedentes de la causa conforme a las reglas de la sana crítica.

En cuanto al fondo:

8º) Que previo a entrar al análisis del fondo, en concepto del Tribunal se hace necesario acotar los sujetos pasivos del presente juicio. Ello en razón, como se relató, que en la audiencia respectiva entre los actores y Avianca se llegó a una conciliación en virtud de la cual aquéllos se desistieron, no sólo de la acción civil incoada en su contra, sino que también de la denuncia infraccional que dio origen a estos autos.

9º) Que al respecto cabe señalar que el artículo 11 de la Ley N° 18.287, que establece Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, en su inciso 1º preceptúa, como se hizo en el caso sublite, que “en el comparendo y después de oír a las partes, el Juez las llamará a conciliación sobre todo aquello que mire a las acciones civiles deducidas” y añade categóricamente que **“producida la conciliación, la causa proseguirá su curso en lo contravencional”**

10º) Que, en consecuencia y por mandato, por demás imperativo, de la norma transcrita, el Tribunal se encuentra en la obligación de proseguir el procedimiento infraccional en contra de Avianca, hasta su conclusión por sentencia de término, conservando su calidad de legitimado pasivo, al igual que Travel Club.

11º) Que, hecha esta prevención, es del caso precisar que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere a **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S. A. (AVIANCA)** y a **COMERCIAL PROMOCIONES Y TURISMO S. A. (TRAVEL CLUB)** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, según se precisa en el considerando siguiente.

12º) Que en lo que respecta a la parte de Avianca la verdad es que en el proceso existen indicios y antecedentes que llevan a pensar que privó a los consumidores de su derecho de abordar el vuelo AV 0571, con salida desde la ciudad de Nueva



York y con destino final Santiago de Chile, incumpliendo el contrato e infringiendo, aparentemente, la normativa tuteladora de los derechos de los consumidores.

13°) Que, sin embargo, se reitera, en el comparendo llegó a una conciliación con los actores, indemnizándolos en la suma de \$ 4.593.980, en virtud de lo cual éstos se desistieron, no sólo de la acción civil, **sino que también de la denuncia infraccional que dio origen a estos autos**, desistimiento el cual fue aceptado por el apoderado con poder suficiente de la parte de Avianca, quien, acto seguido solicitó autorización para retirarse de la audiencia y, de hecho, estimando al parecer que con ello el juicio a su respecto terminaba en todos los aspectos, se retiró de la audiencia (la que continuó con las otras partes), como consta de su firma estampada a fs. 146, sin tener, en el hecho, la posibilidad de rendir prueba de descargo tendiente a enervar la denuncia encaminada en su contra, invocando y probando, por ejemplo, alguna causal eximente de responsabilidad contravencional.

14°) Que, a mayor abundamiento, dicha parte no prestó declaración indagatoria en autos, es decir, no se cuenta con su versión de los hechos, ni tampoco llegó a contestar en forma alguna las acciones incoadas en su contra, esgrimiendo alegaciones o defensas, oponiendo excepciones, etc.

15°) Que, en suma, Avianca, en cuanto legitimado pasivo infraccional, en el hecho, ha quedado en una suerte de indefensión procesal, lo cual impide absolutamente que se dicte condena en su contra, por lo cual el Tribunal dictará sentencia absolutoria en su favor.

16°) Que a esta altura cabe recordar que los actores dirigieron la acción infraccional tanto en contra del prestador del servicio de transporte aéreo, Avianca, como en contra de la agencia intermediaria a través de la cual fue contratado, Travel Club, fundándola, en este último caso, en el artículo 43 de la Ley.

17°) Que dicha norma reza: **“El proveedor que actúe como intermediario en la prestación de un servicio responderá directamente frente al consumidor por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, sin perjuicio de su derecho de repetir contra el prestador de los servicios o terceros que resulten responsables”**.



18°) Que a juicio del Tribunal dicha norma parte del supuesto de que el prestador del servicio (que es en verdad el responsable por ser el autor directo de la infracción a la LPC y los daños), por cualquier causa no esté presente y que el consumidor, en esas circunstancias, tenga la posibilidad de accionar en contra del intermediario, haciéndolo responsable del hecho de aquél, intermediario que, a mayor abundamiento, es, por lo demás, con quien celebró el contrato, siendo real y cercano, dado que sí tiene presencia y ubicabilidad.

19°) Que, conforme a lo que se viene razonando, dicha norma está establecida, clara y evidentemente, en beneficio de los consumidores que, a no mediar tal ficción (hacer al intermediario responsable de algo que no ha hecho), seguramente se verían indefensos y burlados en sus derechos.

20°) Que tanto es así que la norma en comento otorga al intermediario (que se ha visto compelido a responder ante el consumidor por un hecho que no cometió) el derecho a repetir contra el prestador del servicio, norma por demás de entera justicia, por cuanto este es el verdadero responsable del hecho u omisión y sus consecuencias.

21°) Que, por lo tanto, a juicio del Tribunal dicha norma rige, aplica plenamente, únicamente en el caso de que solamente el intermediario esté presente y tenga existencia en el juicio como sujeto pasivo de la relación procesal.

22°) Que, sin embargo, en el caso sublite los actores, como se dijo, dirigieron sus acciones no sólo contra el intermediario, Travel Club, sino que también lo hicieron en contra del prestador del servicio (que sería personalmente responsable del incumplimiento de las obligaciones contractuales), el cual en la especie es persona existente en el país y con domicilio conocido, tanto que fue debidamente emplazado.

23°) Que el citado prestador compareció en estos autos, aceptando pura y simplemente el emplazamiento, sin cuestionar su calidad de legitimado pasivo o la competencia del Tribunal, llegando incluso, aunque manifiesta que no reconoce responsabilidad, a indemnizar a los actores por los daños ocasionados en una suma de cierta cuantía (\$ 4.593.980). Ello sin perjuicio de lo que se expresó en el considerando 15°.

24°) Que, en suma, a juicio del Tribunal no resulta procedente aplicar el citado artículo 43 de la Ley, debiendo Travel Club ser absuelto.



25°) Que, además, los actores imputaron a Travel Club la incorporación de cláusulas abusivas en el contrato de adhesión suscrito, las que indica, invocando el artículo 16 letras a), e) y g) de la Ley y, además, que al terminar el viaje la maleta del viajero Cristóbal Velasco le fue entregada seriamente dañada y sus pertenencias en una bolsa plástica, revelando también con ello incumplimiento y falta de profesionalismo.

26°) Que el Tribunal no emitirá pronunciamiento acerca de estas dos imputaciones, en atención a lo concluido en el considerando 24°.

27°) Que en cuanto a la acción civil entablada en autos, los actores, como se recordará, la dirigieron tanto en contra de AVIANCA y TRAVEL CLUB.

28°) Que en lo que respecta a AVIANCA, ésta arribó a conciliación con los actores a fs. 145 de autos, en que indemnizó a éstos en la suma de \$ 4.593.980, poniéndose término al juicio entre ellos respecto de este aspecto de la litis.

29°) Que, en fin, en lo que atañe a TRAVEL CLUB, el Tribunal desestimaré la dicha acción civil dirigida en su contra, por las razones expuestas en los considerandos 18° y siguientes, particularmente en el 24°, además de estimar, que la indemnización percibida por los actores de parte de AVIANCA resulta prudencial y suficiente en relación al daño sufrido

30°) Que, finalmente y sin perjuicio de la facultad que tienen las partes para objetar la prueba instrumental rendida, es del caso hacer presente que de conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, el Juez aprecia la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley N° 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley N° 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

EN CUANTO A LAS TACHAS:

- Que se rechazan las tachas deducidas a fs. 147 y 151 por la parte de TRAVEL CLUB respecto de los testigos Renato Eduardo Peñafiel Castillo y María Trinidad Ovalle Muñoz, respectivamente, presentadas por los denunciante y demandantes.



EN CUANTO AL FONDO:

- Que se rechaza la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 37 y siguientes en contra de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S. A., AVIANCA**, representada por Patricio Hernán Reyes Infante.

- Que se rechaza la denuncia entablada en lo principal de la presentación de fs. 37 y siguientes en contra de **COMERCIAL PROMOCIONES Y TURISMO S. A., TRAVEL CLUB**.

- Que se rechazan las acciones civiles interpuestas en el primer y segundo otrosí de la presentación de fs. 37 y siguientes en contra de **COMERCIAL PROMOCIONES TURISMO S. A., TRAVEL CLUB**, sin costas, por estimar el sentenciador que los actores tuvieron motivo plausible para litigar.

ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

ROL N° 56.190-2018-13.

Pronunciada por doña MARIA ISABEL READI CATAN, Jueza Titular.-

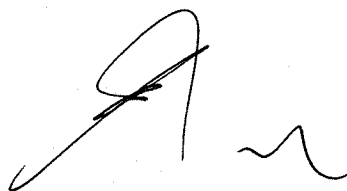
Autorizada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Secretario Titular.-



Las Condes, once de abril de dos mil diecinueve.

**CERTIFICO QUE LA SENTENCIA QUE ROLA A FOJAS 186 Y SIGUIENTES DE
ESTOS AUTOS, SE ENCUENTRA EJECUTORIADA.**

Causa Rol: 56.190-13-2018

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a smaller, cursive flourish.