

Rol N° 40.707-2018-2

Ñuñoa, catorce de marzo de dos mil diecinueve

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, este proceso se inició a **fs. 16**, por querrela interpuesta por doña **GLENNY YORLETH COLMENARES PARRA**, venezolana, soltera, cédula de identidad para extranjeros N° 25.195.799-1, domiciliada en calle Mujica #99, comuna de Ñuñoa; en contra del prestador de servicios aéreos "**LATIN AMERICAN WINGS**" (**LAW**), Rut N° 76.464.521-9, representada legalmente por **ANDRÉS DULCINELLI D'ALESSANDRI**, ignora mayores antecedentes, ambos domiciliados para estos efectos en Av. Apoquindo #3076, oficina 1101, comuna de Las Condes. Funda su acción por infracción al artículo 12 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 05 de enero de 2018, en la página web habilitada por el proveedor signado, compró un total de tres (3) pasajes aéreos para su familia, ida y vuelta Caracas-Santiago, por la suma total de \$850.468, pagando con su tarjeta bancaria. Agrega, que el día 30 de ese mes, nuevamente, compró tres (3) tickets aéreos para familiares, también ida y vuelta Caracas-Santiago, por un monto de \$841.492. Sin embargo, fue de público conocimiento el precario estado financiero y operativo de dicha línea aérea en nuestro país, por lo que muy preocupada acudió a las oficinas de la empresa a fin de conocer de primera fuente si los vuelos agendados se realizarían o, en caso contrario, exigir la devolución del total de su dinero (\$1.692.060) En esa ocasión funcionarios de recepción le aseguraron que los vuelos se realizarían tras una auditoría interna, además, le entregaron un formulario donde estampó su solicitud por escrito. Ante la nula respuesta, concurrió por segunda vez a las oficinas de la querrelada pero en conserjería le indicaron que la empresa se había mudado. Ante tal hecho ingresó un reclamo en el Servicio Nacional del Consumidor sin que existiera pronunciamiento de la aerolínea en cuestión. Por el primer otrosí de la misma presentación, dedujo demanda civil en contra de "LAW" por la suma de \$1.692.060, por daño emergente, más intereses, reajustes y costas. Las acciones fueron rectificadas a fs. 26, en cuanto a la individualización del representante legal de la contraria, toda vez que encontrándose actualmente en proceso de liquidación forzosa ante un juez con competencia civil, la línea aérea está siendo representada por el liquidador Cristián Herrera Rahilly, con domicilio en

CONFORME CON SU ORIGINAL



Av. Isidora Goyenechea #3120, piso 8, oficina 8-A, comuna de Las Condes, por lo que el libelo aparece válidamente notificado a **fs. 28**.

SEGUNDO: Que, a **fs. 30**, se realizó el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la sola asistencia de la querellante y demandante civil Glenny Colmenares Parra, quien comparece sin abogado; en rebeldía de la parte querellada y demandada civil "LATIN AMERICAN WINGS" (LAW) La actora ratificó las acciones interpuestas, solicitando que sean acogidas íntegramente. No hubo conciliación a raíz de la rebeldía de la contraria. En relación con la prueba documental la demandante reiteró antecedentes agregados de **fs. 1 a 15**, sin que hayan sido objetados u observados por la parte contra la cual se hicieron valer. No rindió prueba testimonial y tampoco formuló peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

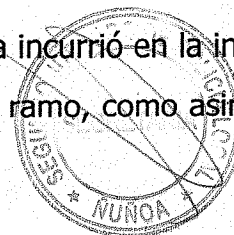
TERCERO: Que, a **fs. 31**, encontrándose la causa en estado, se trajeron los autos para dictar sentencia.

CUARTO: Que, sobre la base de los hechos denunciados, la decisión de la litis exige verificar si el proveedor en cuestión respetó los términos y condiciones ofrecidas para que sus potenciales clientes pudieran acceder a sus servicios; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe a la empresa, no obstante los eventuales perjuicios ocasionados por ésta en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos de la demandante, en su calidad de consumidora.

QUINTO: Que, con el mérito de los antecedentes allegados al proceso y de conformidad a las reglas de la sana crítica, vale decir, siguiendo los principios de la lógica, las máximas de la experiencia y los conocimientos científicamente afianzados, este sentenciador, ha llegado a formarse convicción en cuanto a la infracción imputada a la parte de "LAW", dándola por acreditada dado que dicha empresa aérea no respetó los términos pactados con la consumidora desde que aun cuando confirmó la compra y envió los tickets aéreos, previo pago del precio publicado en su página web, los viajes agendados no se realizaron y tampoco procedió a la devolución del dinero desembolsado; esto es, el proveedor signado, con su actuar negligente en la especie, ha infringido la normativa de la ley del ramo y, por tanto, deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra.

SEXTO: Que, de este modo, fluye que la demandada incurrió en la infracción que contemplan los artículos 3° letra b) y 12 de la ley del ramo, como asimismo a

CONFORME CON SU ORIGINAL



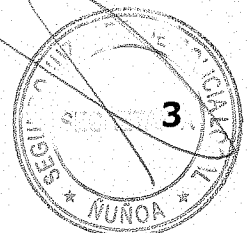
lo previsto en el artículo 23 del mismo cuerpo legal. En tal sentido, desde el momento en que la denunciada publica una oferta al público consumidor a través de unos de sus canales de comercialización (sitio web), inmediatamente se encuentra obligada a respetar los términos y condiciones de dicha oferta; es decir, que los vuelos programados se lleven a efecto. Por lo que resulta indubitable que el proveedor ha actuado con negligencia en la prestación de sus servicios de transporte de pasajeros, toda vez que no solamente no ha informado a los consumidores de manera oportuna acerca de su estado financiero y dificultad para operar en Chile, sino que además siguió emitiendo publicidad que ofrecía viajes hacia distintos puntos del continente, perjudicando a muchos más consumidores que confiaban en que las ofertas para viajar se materializarían en tiempo y forma. Lo anterior conduce a acoger la demanda en los términos que se expresará a continuación, ante la convincente evidencia de las infracciones en que incurrió "LAW" y la existencia de relación causal entre aquéllas y los perjuicios reclamados.

SÉPTIMO: Que, en este orden de ideas y en cuanto a la acción civil incoada en el caso sublite, respecto al daño emergente demandado, habida cuenta que la merma económica de la Srta. Glenný Colmenares Parra se encuentra suficientemente acreditada por cuanto el precio pagado por los pasajes aéreos a "LAW" aun cuando los viajes nunca se efectuaron porque la empresa sencillamente cerró su funcionamiento de manera obligada al ser declarada su liquidación forzosa por un juez en lo civil, asciende a **\$1.692.060 (Un millón seiscientos noventa y dos mil sesenta pesos)**, debiendo regularse prudencialmente el daño causado en dicha suma, la que deberá ser reintegrada en su totalidad a la demandante.

OCTAVO: Que, para que la indemnización que esta sentencia manda a pagar sea justa y equitativa, deberá ser reajustada en el cien por ciento de la variación positiva que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, que fija el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, más el interés corriente desde que esta sentencia esté ejecutoriada.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y atendido, además, lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 12, 23, 24, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 2314, 2315 y 2329 del Código Civil; artículo 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y haciendo uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.287;

CONFORME CON SU ORIGINAL



SE DECLARA:

1.- Que, **ha lugar** a la querrela de lo principal de fs. 1. En consecuencia, **se condena a "LATIN AMERICAN WINGS" (LAW)**, representada legalmente por el liquidador **CRISTIÁN HERRERA RAHILLY, al pago de una multa de 30 U.T.M. (TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, como proveedor autor de infracciones a la Ley N° 19.496 del Consumidor, por no respetar los términos, condiciones y modalidades ofrecidas a sus clientes, actuando con negligencia y menoscabándolo.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta en el plazo legal de 5 días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de sustitución y apremio, previa certificación de su no pago, por la Sra. Secretaria del Tribunal.

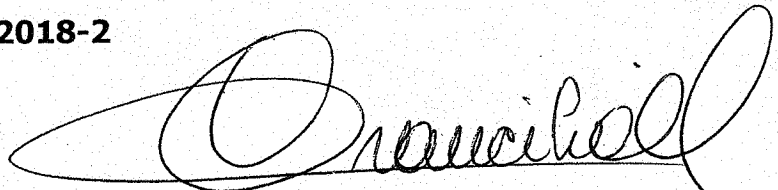
2.- Que, **se acoge** la demanda civil deducida por el primer otrosí de fs. 1, **en contra de "LATIN AMERICAN WINGS" (LAW)**, representada legalmente por el liquidador **CRISTIÁN HERRERA RAHILLY, condenándosele a pagar a la demandante doña GLENNY YORLETH COLMENARES PARRA**, la suma de **\$1.692.060 (Un millón seiscientos noventa y dos mil sesenta pesos)**, por concepto de daño emergente.

3.- Que, la suma que esta sentencia manda a pagar, deberá serlo reajustada y con el interés señalado en el considerando octavo de este fallo.

4.- Que, **se condena a "LATIN AMERICAN WINGS" (LAW)**, representada legalmente por el liquidador **CRISTIÁN HERRERA RAHILLY**, al pago de las costas de la causa.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 40.707-2018-2



PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA ABOGADA.-

CONFORME CON SU ORIGINAL

