



SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL OSORNO
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE OSORNO
CHILE

80320

5249

ORD. N° _____ /

ANT. : Causa rol N° 2.417-2018 (JPM)
Segundo Juzgado de Policía
Local de Osorno.

MAT. : Remite copia de sentencia.

Servicio Nacional del Consumidor	
RECIBIDA	
FECHA:	5/9/2019
HORA:	12/14
QUIEN RECIBE:	<i>[Signature]</i>

Osorno, 29 de agosto de 2019

DE : HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA.
JUEZ TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO POLICIA LOCAL OSORNO

A : SR. MIGUEL LÓPEZ VILLEGAS
DIRECTOR SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
REGION DE LOS LAGOS.
Calle Balmaceda N° 241, PUERTO MONTT.

En la causa citada en el antecedente, caratulada "Gabriela Álvarez González con Aerovías del Continente Americano S.A.", seguida ante este Tribunal, se ha ordenado oficiarle a fin de remitir copia autorizada de la sentencia, tal como lo dispone el artículo 58 bis de la Ley 19.496.-, sobre Protección de los derechos de los Consumidores.

Las referidas sentencias, se encuentran firmes o ejecutoriadas.

Saluda atentamente a Ud.

[Signature]

HIPÓLITO BARRIENTOS ORTEGA
JUEZ TITULAR

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA SUBROGANTE



HBO/GRM/jpm

Distribución:

- Destinatario.
- Expediente
- Archivo.

Osorno, doce de noviembre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fojas 14 y siguientes, en relación con los documentos acompañados de fojas 1 a 13, rola querrela por infracción a la Ley 19.496, interpuesta por doña **GABRIELA ANDREA ALVAREZ GONZALEZ**, empleada, Cédula Nacional de Identidad N° 15.585.565-7, domiciliada en calle Sauzal N° 544, de la ciudad de Osorno, en contra de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.** (AVIANCA S.A.), Rut N° 92.921.000-K, Sociedad del giro de su denominación, representada legalmente por don **PATRICIO HERNAN REYES INFANTE**, Cédula Nacional de Identidad Número 10.034.607-9, ambos domiciliados en El Bosque Norte 121, Las Condes Santiago, señalando que en el contexto de sus vacaciones programadas para el mes de octubre de 2017, reservó una estadía Punta Cana, República Dominicana, en el hotel "Bahía Príncipe Hotel y Resorts", consistente en cuatro noches, desde el 05 de octubre de 2017 hasta el 09 de octubre del mismo año, pagando el monto de \$461.80 USD. Indicó que para hacer efectiva su estadía, compró con anticipación, un pasaje en la línea aérea Avianca S.A., tomando en consideración para ello, la confianza y prestigio de la empresa, que en su página web, refiere mantener altos estándares de cumplimiento. Seguidamente manifestó que, por un valor de \$1.381,20 USD, contrató su vuelo para el día 05 de octubre de 2017, cuyo itinerario ida y vuelta contemplaba los siguientes trayectos.

Ida:

- Santiago de Chile, a Bogotá Colombia, en vuelo AV 98, llegada el día 05 de octubre de 2017 a las 11:30 horas.
- Bogotá Colombia, a Punta Cana, República Dominicana, en vuelo AV 252, llegada el 05 de octubre de 2017, a las 17:37 horas.

Vuelta:

- Punta Cana, a Lima Perú, vuelo AV 971, llegada el 09 de octubre de 2017, a las 20:49 horas.



-Lima Perú, a Santiago Chile, vuelo AV 625, llegada el 10 de octubre de 2017, a las 03:45 horas.

Señaló que habiendo organizado su viaje de la manera descrita, el día 03 de octubre de 2017, recibió un correo por parte de la compañía Avianca S.A., en el cual se le informó que el vuelo AV 98 de Santiago con destino a Bogotá del día 05 de octubre de 2017 tuvo un cambio de itinerario, generándose una nueva reserva, consistente en un nuevo vuelo para el día 06 de octubre a las 16: 15 horas, sin que en dicha modificación unilateral por parte de la compañía se haya dado explicación alguna de los motivos que justificaron el cambio de itinerario de vuelo.

En consideración del cambio de itinerario, y sabiendo que perdería una noche de reserva en Punta Cana, se comunicó con el Hotel "Bahía Príncipe", para informar que su arribo sería, ya no el día 05 de octubre, sino el día 06 de octubre, asumiendo el costo de no poder tomar la reserva desde el día inicialmente contratado, ello en atención a que se trataba de un viaje planeado con anticipación y que pese al cambio, aún le permitía estar algunos días de vacaciones en el destino elegido.

Indicó que el día 04 de octubre de 2017, viajó desde la ciudad de Puerto Montt a Santiago, a través de la línea aérea Sky Airline, cuyo pasaje adquirió con anterioridad al cambio de itinerario del vuelo a Punta Cana, por lo que debió alojar en el aeropuerto a la espera del día 06 de octubre, fecha de su vuelo a República Dominicana.

Señaló que llegada la fecha de su vuelo, se dirigió a la puerta de embarque, para consultar por su vuelo, encontrándose con la sorpresa de que dicho vuelo había sido cancelado por la compañía, no entregándose por parte de la empresa justificación alguna, como tampoco ningún tipo de solución para hacer efectivo el viaje.

Agregó que ante el temor de perder su reserva de hotel, esperó durante tres días en el aeropuerto por algún tipo de solución por parte de la aerolínea, sin recibir



asistencia para cubrir necesidades básicas como alimentación y alojamiento, ni obtener respuesta, perdiendo finalmente el vuelo a Punta Cana y su reserva en el hotel "Bahía Príncipe", viendo malogradas unas vacaciones planificadas durante mucho tiempo.

Señaló luego, que al volver a la ciudad de Osorno, y al entablar los reclamos correspondientes a la compañía Avianca S.A., recibió un correo con fecha 16 de octubre de 2017, en el cual la empresa se excusó de lo sucedido, exponiendo que la cancelación del vuelo se debió a un paro ilegal de pilotos asociados a la compañía, que tal situación escapó al control de la compañía y proponiendo como alternativas de solución: a) reembolso de sus tiquetes sin cobro de penalidad a través de la página web de la empresa, puntos de venta o agencias de viaje y b) Exoneración del pago de penalidad a los viajeros que deseen cambiar sus vuelos en los puntos de venta directos, propuestas que resultaron insatisfactorias, pues no eran suficientes para cubrir los gastos efectuados con anterioridad a la tentativa de viaje, como tampoco otorgaban compensación económica por los gastos incurridos y las molestias sufridas producto del mal servicio de la empresa.

Indicó que la querrelada con su conducta infringió lo dispuesto en los artículos 3 y 23 de la Ley 19.496.

Basado en los mismos hechos expuestos en lo principal, y fundada en los artículos 1, 3 y 23 de la Ley 19.496, doña GABRIELA ANDREA ALVAREZ GONZALEZ, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA (AVIANCA S.A), representada legalmente por don PATRICIO HERNAN REYES INFANTE, ambos ya individualizados, a fin que sea condenada a pagarle la suma de USD 2042.98., más \$100.000 por concepto de daño emergente y \$15.000.000 por concepto de daño moral. En el mismo libelo acompañó documentos en apoyo de su acción, solicitó exhorto al juzgado de Policía Local de turno de la comuna de las Condes, a fin de notificar la



querella, demanda civil y su proveído y designó abogado patrocinante y confirió poder al abogado **HARDY ANTONIO VASQUEZ GARCES**.

A fojas 51 la querellante y demandante civil señaló como nuevo domicilio de la querellada y demandada civil, la Avenida Alonso de Córdoba N° 5320, piso 14, Parque Oriente, Las Condes, solicitó nuevo día y hora para la audiencia de conciliación, contestación y prueba y solicitó exhorto a fin de notificar la querella, demanda civil y su proveído.

A fojas 54 rola notificación por cédula a don Patricio Hernán Reyes Infante, en su calidad de representante de Aerovías del Continente Americano S.A. , de la querella y demanda de fojas 14 y siguientes y su respectivo proveído de fojas 26.

A fojas 57 don Hardy A. Vásquez Garcés, delegó poder al abogado **FRANCISCO JAVIER VASQUEZ VALDEBENITO**.

A fojas 59, el abogado **PATRICIO REYES INFANTE**, en representación de Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, asumió patrocinio, por su representada y delegó poder para actuar con sus mismas facultades, en los abogados **JUAN CRISTOBAL DOUGNAC CORREA, MARCELO VIVAR VARGAS y LORETO ARIAS VEGA**. En la misma presentación acompañó documento y acreditó personería.

A fojas 141, la parte querellante y demandante civil acompañó lista de testigos.

A fojas 318, se llevó a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por el abogado Francisco Javier Vásquez Valdebenito y la parte querellada y demandada civil, representada por el abogado Marcelo Vivar Vargas. La parte querellante y demandante civil ratificó la querella infraccional y demanda civil de fojas 14 y siguientes, solicitando se dé lugar a ellas en todas sus partes, con costas. Seguidamente la parte querellada y demandada civil, contestó la querella infraccional y demanda civil, mediante minuta escrita que se agregó a fojas 143 y



siguientes, solicitando el rechazo de ambas con costas, señalando que con fecha 20 septiembre de 2017, fue informada que la Asociación Colombiana de Aviadores Civiles, había iniciado una huelga que incluía a 700 pilotos de la empresa, afiliados al sindicato, por lo que Avianca, vio afectadas sus operaciones durante los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2017, debiendo cancelar la mayoría de sus vuelos, que en la fecha en que se decretó la huelga, informó a la actora que su vuelo había sido modificado y posteriormente cancelado, que dada la naturaleza del inconveniente, no pudo dar una solución inmediata, ofreciendo a los pasajeros en general reacomodarlos en otros vuelos o reembolsar los pasajes, lo que no fue posible en el caso particular, ya que la actora ya había regresado a Osorno. Indicó que se efectuó reembolso de los pasajes con fecha 10 de noviembre de 2017, a través de un abono a la tarjeta de crédito de la querellante. Señaló en relación a la huelga de pilotos que la afectó, que el día 20 de septiembre de 2017, la Asociación Colombiana de Aviadores Civiles, votó el paro de sus asociados, lo que se tradujo en que el sindicato de pilotos de Avianca, declaró el paro de sus funciones, afectando el normal desarrollo de sus operaciones entre los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2017, paro que fue declarado ilegal por los Tribunales Superiores de Justicia de Colombia. Indicó en seguida que este paro de actividades fue una situación de hecho, no amparada por la ley, que la llevó a verse impedida el día 06 de octubre de 2017, de efectuar los vuelos programados, pues simplemente no pudo operar, manteniendo no obstante, un comportamiento diligente, al reprogramar dentro de sus posibilidades operativas, todos los vuelos en las fechas más próximas posibles, de aquellos pasajeros afectados por el paro de actividades, ubicando a sus pasajeros en vuelos alternativos o en otras líneas aéreas, como así mismo realizó las acciones legales ante los tribunales de justicia de Colombia para dejar sin efecto el paro.



Señaló que sus obligaciones como empresa aérea no son exigibles, pues se vio impedida por un hecho ajeno a su control y completamente insuperable, como lo fue el paro ilegal de actividades, el cual constituye, conforme a lo expresado en los artículos 127 y 147 del Código Aeronáutico, artículos 45 y 1547 del Código Civil y artículo 19 del Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas a la Transporte Aéreo Internacional, una situación de hecho y de fuerza mayor, que impidió a Avianca realizar sus operaciones el día 06 de octubre de 2017.

Indicó que sus relaciones con la actora son de carácter contractual, al haber esta última aceptado el contrato de transporte aéreo, no existiendo de su parte incumplimiento de las disposiciones de dicho contrato, el que en su cláusula 12.1 dispone que: "El TRANSPORTADOR realizará esfuerzos razonables para transportar a los Pasajeros y a su Equipaje de acuerdo con los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el Tiquete del Pasajero.

Seguidamente respecto de las infracciones legales denunciadas, señaló en relación al deber de información del artículo 3 letra b que siempre entregó en todas sus plataformas la información del paro e incluso se contactó con sus pasajeros para buscar alternativas e invitó a reprogramar sus vuelos, que en cuanto al derecho a reparación e indemnización adecuada del artículo 3 letra e), manifiesta que nunca ha privado a la actora de sus derechos, no habiendo incumplimiento de su parte al ser necesaria una declaración previa de la autoridad competente y que respecto de la infracción al artículo 23, no es posible imputar negligencia en su actuar.

Finalmente respecto de los perjuicios demandados expresó que estos son improcedentes, pues no se cumplen los requisitos de la responsabilidad civil contractual, que respecto del daño emergente, se informó oportunamente la cancelación del vuelo y luego, ante la imposibilidad del viaje, se ofreció el reembolso de sus pasajes, que no le



son imputables los gastos de traslado, hotel y adicionales, efectuados por la actora, pues al tratarse de un caso de fuerza mayor, cada parte debe soportar sus pérdidas, que respecto del daño moral demandado, este no existió y mucho menos por el monto exigido, el que aparece como exagerado, al superar largamente el valor de los servicios aéreos contratados y que por tratarse de una situación que se enmarca como un caso de fuerza mayor hace improcedente las indemnizaciones demandadas.

Acto seguido el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo. A continuación, el Tribunal procedió a recibir la causa de prueba, fijando al efecto como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes: PRIMERO: Efectividad de haberse infringido la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Hecho en que se funda. Segundo: Perjuicios ocasionados. A solicitud de la parte querellada y demandada civil se agregó como hecho sustancial, pertinente y controvertido: TERCERO: Efectividad de haber existido hechos, fortuitos o de fuerza mayor, que hayan imposibilitado dar cumplimiento exacto al servicio contratado originalmente, eximentes de responsabilidad por parte de la demandada. En primer lugar rindió prueba instrumental de la parte querellante y demandante civil, la cual ratificó los documentos agregados desde fojas 1 a 13. La parte querellada y demandada civil acompañó con citación los documentos que se agregaron de fojas 154 a 317. Posteriormente la parte querellante y demandante civil rindió prueba testimonial a través de la declaración de los testigos Pamela Yessica Manzanares Crot de fojas 319 a fojas 319 vta. y Víctor Daniel Cerón Vásquez de fojas 320 a fojas 320 vta.. La parte querellada y demandada civil no rindió prueba testimonial. Las partes no formularon peticiones.

A fojas 327, se decretó "autos para sentencia".

CONSIDERANDO:

- 1.- **EN RELACIÓN A LA ACCION INFRACCIONAL.**

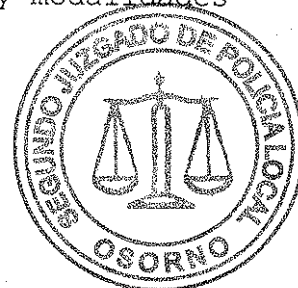


PRIMERO: Que de la querrela de fojas 14 y siguientes, interpuesta por doña Gabriela Andrea Álvarez González, se desprende que en la especie se trata de esclarecer si la empresa denunciada, Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca, habría incurrido en infracción a Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, actuando con negligencia y causando menoscabo a la querellante, al incumplir injustificadamente con el servicio de transporte aéreo, contratado para el día 06 de octubre de 2017, que la trasladaría de la ciudad de Santiago de Chile a Punta Cana, República Dominicana y si estos hechos configuran infracciones a lo dispuesto en los artículos 3 letras b), d) y e) y 23 de la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que a fojas 143 y siguientes, la parte querellada contestó la querrela y demanda civil, solicitando su rechazo, en atención a que la cancelación del vuelo de la querellante, se debió a una situación de caso fortuito y fuerza mayor, como lo fue el paro de pilotos que la afectó desde el 20 de septiembre de 2017, siendo este un hecho público y notorio, informado oportunamente, no existiendo de su parte actuar negligente y no configurando entonces, infracción a las normas de la Ley 19.496.

TERCERO: Que sobre el particular debe tenerse presente que el artículo 3 letra b) de la Ley N° 19.496, consagra el derecho a "una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos y el deber de informarse responsablemente de ellos", mientras que la letra e) del mismo artículo, garantiza el derecho a "la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea".

Por su parte el artículo 12 señala 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".

A su turno, el artículo 23, dispone 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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".

CUARTO: Que para acreditar las infracciones denunciadas la querellante se valió de la copia de confirmación de compra, de fecha 08 de noviembre de 2018, de vuelo Santiago-Punta Cana, ida y vuelta en la empresa Avianca S.A. de fojas 1 a 3, copia de correo electrónico de fecha 22 de mayo de 2017, de Avianca S.A que indica nuevo itinerario a contar del 05 de octubre de 2017, de fojas 4 y 5, copia de correo electrónico de fecha 03 de octubre, de Avianca, que informa cambio de itinerario del 05 al 06 de octubre de 2017, de fojas 6 a 7, copia de correo electrónico de respuesta a reclamo, de fecha 16 de octubre de 2017, por parte de Avianca S.A. de fojas 8, copia de reserva en Hotel Puerto Príncipe de fecha 25 de septiembre de 2017, de fojas 9 a 11, copia de comprobante de pago de fecha 22 de mayo de 2017, de Sky Airline vuelo N° H2 026, Puerto Montt Santiago, Santiago Puerto Montt de fojas 12 y 13 y la declaración de los testigos Pamela Yessica Manzanares Crot, de fojas 319 y 319 vta. y Víctor Daniel Cerón Vásquez de fojas 320 y 320 vta.

QUINTO: Que es un hecho de la causa, la circunstancia que la querellante adquirió a la querellada, un pasaje aéreo, desde Santiago de Chile con destino Punta Cana, República Dominicana, de ida y de vuelta, para el día 05 de octubre de 2017, el que, con fecha 03 de octubre de 2017, sufrió un cambio de itinerario por parte del proveedor, para el



día 06 de octubre de 2017, sin que en definitiva fuera prestado el servicio en esta última fecha.

SEXTO: Que la querellante expresó que el incumplimiento del servicio contratado, fue injustificado y negligente, causándole menoscabo, mientras que la querellada, reconoció el incumplimiento, pero expresando que este se debió a una situación de caso fortuito o de fuerza mayor, como lo fue la huelga de pilotos que afectó sus operaciones a partir del mes de septiembre de 2017, por lo que no le cabe responsabilidad en los hechos investigados.

SEPTIMO: Que la propia querellada expresó al contestar la querrela infraccional, que el paro de pilotos que la afectó, comenzó el 20 de septiembre de 2017, tal como acredita el Cronograma de la huelga ilegal de pilotos, acompañado a fojas 171 y siguientes.

OCTAVO: Que a fojas 194 y siguientes, la querellada acompañó "Plan de Mitigación de Operación" de Avianca, de fecha 20 de septiembre de 2017 el que expone la planificación que permitirá a la Compañía de disminuir la afectación, que el paro de pilotos, pueda producir en los viajes de sus pasajeros, dando a entender que la Aerolínea, no suspenderá sus operaciones y continuará funcionando con los recursos humanos y físicos disponibles al expresar: "Intentamos hacerle frente al Cese Ilegal de Actividades de ACDAC, mitigando las afectaciones que estas puedan causar en los planes de viaje de nuestro pasajeros. Así hemos ajustado nuestros itinerarios de la forma más eficiente posible con las tripulaciones activas y los recursos físicos disponibles. Se debe tener en cuenta que los itinerarios descritos podrían variar según desarrollo de la operación."

NOVENO: Que de acuerdo a lo expresado en los dos considerandos previos, la huelga de pilotos que afectó a la querellada, en opinión de este sentenciador, no reúne los requisitos exigidos por el artículo 45 de Código Civil, para ser considerada una situación de caso fortuito o fuerza mayor, en términos de eximir de responsabilidad a



Avianca S.A., ya que tal evento no tuvo el carácter de imprevisto, pues estaba en su conocimiento desde el 20 de septiembre de 2017, esto es dieciséis días antes de la fecha del vuelo contratado por la querellante, mientras que por otra parte, el Plan de Mitigación adoptado por la empresa aérea, es prueba de que el proveedor se representó las posibles consecuencias negativas de tal paro en sus planes de vuelo, adoptando medidas para cumplir con ellos y así continuar operando, es decir se ha tratado de un hecho que, ha sido posible resistir, faltando entonces otro elemento para calificar el caso fortuito o la fuerza mayor.

DECIMO: Que de la anticipación para programar su viaje, de la cual dan cuenta la confirmación de compra de fecha 08 de noviembre de 2016, de fojas 1 y siguientes y el cambio de itinerario de fecha 22 de mayo de 2017, de fojas 4 y siguiente, respecto a un vuelo que se hará efectivo en el mes de octubre, permiten a este tribunal, entender que el prestigio y la confianza en la aerolínea han sido un elemento gravitante para la querellante al momento de la compra de su pasaje aéreo.

DECIMO PRIMERO: Que no obstante, la huelga de pilotos que afectaba al proveedor desde el 22 de septiembre de 2018, Avianca no dejó de entregar, hasta el mismo día en que el servicio habría de prestarse, la sensación de seguridad y confianza acerca de que el vuelo se realizaría en las condiciones pactadas, tal como lo demuestra el correo electrónico de fojas 6, el que da cuenta de un simple cambio unilateral de itinerario, sin indicar el motivo del mismo, lo que razonablemente ha generado en la usuaria, la idea de una completa normalidad en el servicio.

DECIMO SEGUNDO: Que en consecuencia, de los antecedentes allegados al proceso, elementos de juicio y pruebas rendidas, referidas en los considerandos precedentes, en concepto de éste tribunal se encuentra suficientemente acreditada la efectividad de los hechos denunciados, que permiten concluir que existió negligencia en el actuar de Avianca S.A., en la prestación del servicio de transporte



aéreo, al no entregar dicha prestación sin justificación suficiente, causándole un evidente menoscabo a la querellante debido a la falla o deficiencia del mismo, infringiendo lo dispuesto en el artículo 23, inciso primero de la Ley 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, razón por la cual se hará lugar a la querrela interpuesta en autos.

2.- EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL DE INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DECIMO TERCERO: Que conjuntamente con la acción infraccional, se ha interpuesto demanda civil indemnizatoria según libelo de fojas 14 y siguientes, de la cual se desprende que la actora ha demandado el pago de USD\$2.042,98, más \$100.000, por concepto de daño material y \$15.000.000, por concepto de daño moral, todo lo anterior más reajustes, intereses y las costas de la causa.

DECIMO CUARTO: Que al contestar la demanda civil, respecto de los daños demandados, la querellada, señaló que se reembolsó con fecha 10 de noviembre de 2017, el valor del pasaje contratado con Avianca, que en razón del caso fortuito o fuerza mayor, no le corresponde responder por los gastos de hotel, traslado de Puerto Montt a Santiago y gastos adicionales de la actora y que no cabe la demanda por daños morales que no existieron ni por un monto que considera exagerado.

DECIMO QUINTO: Que conforme a lo expresado en los considerandos previos, encontrándose establecida, a juicio del tribunal, la configuración del tipo infraccional correspondiente y teniendo presente que el artículo 3 letra e) de la ley N° 19.496, establece como derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la misma ley y que, además, de acuerdo a las reglas generales de responsabilidad civil extracontractual todo aquel que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización (artículo 2314 del



Código Civil), este sentenciador accederá a la indemnizaciones solicitadas, de la manera que se indicará.

DECIMO SEXTO: Que en lo referente al daño material solicitado, se debe indicar que los elementos de prueba en apoyo de su demanda, lo constituyen, la copia de reserva en el hotel Bahía Príncipe de fecha 25 de Septiembre de 2017, de fojas 9 a 11 y la copia de comprobante de pago Sky Airline, Puerto Montt- Santiago, Santiago, Puerto Montt de fecha 22 de mayo de 2018, de fojas 12 y 13, los que dan cuenta de gastos incurridos en el marco de las vacaciones planeadas por la querellante y que debido al incumplimiento en el transporte aéreo por parte de la querellada, se transformaron en un gasto inútil que debe ser indemnizado.

DECIMO SEPTIMO: Que a fojas 154 y siguientes, la querellada da cuenta de informe de reclamo de Gabriela Álvarez y acompañó comprobante de reembolso y devolución del valor del pasaje aéreo en Avianca S.A.

DECIMO OCTAVO: Que en consecuencia, y de acuerdo al análisis de todos los elementos probatorios señalados en el fundamentos precedentes, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, que permiten valorar los daños o perjuicios por concepto de daño emergente, de manera prudencial, conforme a lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 18.287, este tribunal estima el daño emergente, consistente en el daño efectivo causado a la actora, en la suma de **USD\$ 660.78.-**

DECIMO NOVENO: Que en cuanto al daño moral, esto es, el daño no patrimonial, no puede, sino que tenerse convicción en cuanto a que el hecho de haber visto frustradas unas vacaciones largamente planificadas, las que debieron ser motivo de disfrute esparcimiento, le ha debido producir a la actora angustia, molestia, decepción y trastornos en su vida.

VIGESIMO: Que al respecto la testigo Pamela Yessica Manzanares Crot en su declaración de fojas 319 y 319 vta., refiriéndose a los perjuicios ocasionados a la demandante, señaló que: "... En sus emociones ella quedó muy afectada.



Ella estaba muy entusiasmada con este viaje, además de sus daños económicos que esto le ocasionó igual. Hasta donde entiendo ella había ahorrado para todo esto...". En el mismo orden de ideas el testigo Víctor Daniel Cerón Vasquez, en su declaración de fojas 320 y 320 vta. al referirse a los perjuicios ocasionados expresa que: "...El costo que le significó perder sus vacaciones, sin disfrutar sus vacaciones mejor dicho. El costo económico que significó el no viajar y el estrés y la angustia de no volver rápido a su casa una vez que se dio todo..."

VIGESIMO PRIMERO: Que, en consecuencia, en opinión de este sentenciador, conforme a lo expresado en los considerandos anteriores y teniendo en consideración que esta clase de acción ha de ser sólo un mecanismo indemnizatorio y no fuente de utilidades, la suma de **\$1.000.000.-**, se estima suficiente para reparar el menoscabo moral provocado a la actora.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que las pruebas y los antecedentes de la causa se han apreciado de acuerdo con las reglas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N°18.287.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en las normas legales citadas, Leyes N°19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, N°18.287, relativa al Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local y en uso de las facultades que me confiere la Ley N°15.231, sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, se declara:

A) Que se hace lugar a la querrela por infracción a la Ley N° 19.496, interpuesta por doña **GABRIELA ANDREA ALVAREZ GONZALEZ**, en contra de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA**, representada por don **PATRICIO HERNAN REYES INFANTE**, en cuanto se la condena al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** a favor del Fisco, por haber infringido el artículo 23, inciso primero de la Ley 19.496, al haber existido negligencia de su parte en la falta de la prestación del



servicio de transporte aéreo contratado, sin justificación suficiente. Transcurrido el plazo legal sin que se hubiere acreditado el pago de la multa, el tribunal podrá decretar en contra del representante de la condenada, por vía de sustitución o apremio, algunas de las medidas indicadas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.

B) Que se hace lugar a la acción civil interpuesta por doña **GABRIELA ANDREA ALVAREZ GONZALEZ**, en contra de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A AVIANCA**, representada por don **PATRICIO HERNAN REYES INFANTE**, en cuanto se la condena a pagar a la actora la suma de **USD\$660.78.- (seiscientos sesenta dólares con setenta y ocho centavos)**, por concepto de daño emergente y la suma de **\$1.000.000.- (un millón de pesos)** por concepto de daño moral; esta última cantidad se pagará con sus reajustes de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, calculados desde la fecha de la presente sentencia y con los intereses corrientes, desde que el deudor se constituya en mora, en ambos casos hasta su pago efectivo.

C) Se condena en costas a la parte querellada y demandada civil.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

Rol N°2417-2018.

Pronunciada por don **HIPÓLITO F. BARRIENTOS ORTEGA**, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Osorno. Autoriza don **GERARDO P. ROSAS MOLINA**, Secretario Abogado.

CERTIFICO: que la presente fotocopia es fiel de su original.
OSORNO, 30 AGO. 2018.

GRACE MONSALVE BELMONTE
SECRETARIA (S)

