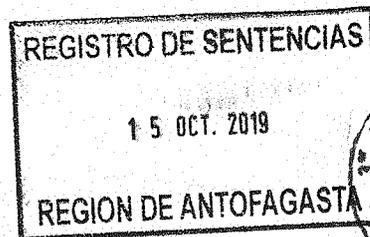


Antofagasta, once de junio de dos mil diecinueve.



VISTOS:

1.- Que, a fojas treinta y tres y siguientes, comparece don JOAQUIN PABLO MESTRE ALMENDRAS, chileno, cédula de identidad N° 8.541.125-K, domiciliado en calle Los Naranjos N° 277, Población El Trocadero, de esta ciudad, quien deduce querrela infraccional en contra del proveedor "JETSMART", representado para efectos de lo dispuesto en el artículo 50 C inciso tercero y 50 D de la Ley N° 19.496, por don RODRIGO OSORIO P., ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida del Valle Sur N° 650, piso 6, Comuna de Huechuraba, Región Metropolitana, por infringir la Ley N° 19.496 conforme a los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho que expone. Expresa que con fecha 21 de agosto de 2018 adquirió al proveedor denunciado JetSmart, un pasaje aéreo para el tramo Antofagasta-Santiago-Antofagasta, vuelo que sería realizado entre los días 8 y 17 de octubre de 2018, y seis días antes del vuelo solicitó el servicio de "Asistencia Emocional" llamando al calle center de la empresa aérea, donde le hicieron todas las consultas sobre su mascota y confirmaron dicha reserva, la cual fue ratificada mediante el envío de un correo electrónico en cuyo encabezado dice "confirmación itinerario", y el día del viaje 8 de octubre llegó al aeropuerto con su mascota a las 06,30 horas, un perro pequeño de raza Shih Tzu, donde debí presentar la documentación requerida para viajar con su mascota, la misma que había presentado en la aerolínea en tres viajes que había realizado anteriormente con su perro utilizando el servicio de "Asistencia Emocional" del proveedor denunciado, en la que se incluyen el certificado médico que indica su diagnóstico, que es copia de la ficha médica del Hospital Militar de Antofagasta, además del certificado del médico veterinario que establece la buena salud de la mascota. Agrega que en la página web de la empresa denunciada se menciona que el certificado médico debe estar firmado por un psicólogo o un médico 'siquiatra, y el certificado de salud de la mascota debe acreditar que el animal tiene buena salud para poder viajar y debe tener una vigencia de diez días corridos. Pero al ir a embarcar la señorita Danae Oliva, funcionaria de JetSmart, le señala que el certificado extendido en el Hospital Militar no sirve pues debe estar firmado por un médico psiquiatra, a lo que él le señala que las condiciones del servicio de "Asistencia Emocional" publicado en la página web de la empresa menciona que el certificado señalado debe estar firmado y timbrado por un psicólogo o un médico psiquiatra, agregándole que él ha viajado anteriormente en tres oportunidades en esta empresa con el mismo certificado que hoy presenta, a lo que ella da una respuesta negativa señalando que puede subir solo al avión y enviar a la mascota a la ciudad de Antofagasta con alguien pues no puede embarcar con el animal, y que las políticas de la empresa cambiaron, por lo que le pidió hablar con su jefe para que le de una solución, el que se presentó como media hora más tarde, don Isaías Valencia, a quien le expone lo antes señalado pero éste le expresa que nada puede hacer porque esa es la política de la empresa y no lo puede dejar embarcar, siendo la única opción que le da que lo autorice a embarcar el comandante de la aeronave. Manifiesta que

permaneció en el counter a la espera de una solución, insistiéndole a doña Danae Oliva sobre este tema recibiendo la respuesta que señala, lo que concluye en que ninguna de las soluciones ofrecidas eran convenientes a sus intereses como consumidor no pudiendo embarcar en el vuelo antes referido, por lo que considerando que los hechos expuestos configuran una infracción a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, dedujo esta denuncia infraccional solicitando que, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor señalado en lo principal de este escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita que en definitiva se condene al demandado al pago de las sumas de \$129.300.- por concepto del daño material experimentado y cuyos rubros detalla, y \$25.000.000.- por daño moral, el que se encuentra representado por las molestias y sufrimientos físicos y/ psíquicos que le ha ocasionado la conducta del denunciado y demandado, así como su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación expuesta precedentemente, y las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, sumas que solicita se paguen con reajustes e intereses, con costas de la causa.

2.- Que, a fojas cincuenta y tres, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del denunciante y demandante civil don Joaquín Pablo Mestre Almendras, y en rebeldía del proveedor denunciado y demandado civil "JetSmart", ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas a fojas 33 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El tribunal tuvo por evacuados los traslados en rebeldía del denunciado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del demandado. Recibida a prueba la causa, el denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a la demanda de autos y que rolan de fojas 1 a 32 de autos, con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 33 y siguientes de autos, don JOAQUIN PABLO MESTRE ALMENDRAS, ya individualizado, dedujo denuncia infraccional en contra del proveedor "JETSMART", representado para estos efectos por don RODRIGO OSOORIO P., también individualizados, fundada en que con fecha 21 de noviembre de 2018 adquirió un pasaje aéreo al proveedor denunciado por el tramo Antofagasta-Santiago-Antofagasta, viaje que se realizaría entre el 8 y 17 de octubre de 2018, y seis días antes del vuelo solicitó el servicio de "Asistencia Emocional" llamando al call center de la empresa aérea, donde le hicieron todas las consultas sobre su mascota y confirmaron dicha reserva, lo que fue ratificado mediante el envío de un

correo electrónico en cuyo encabezado decía "Confirmación Itinerario", y el día del viaje, 8 de octubre de 2018, llegó a las 06,30 horas al aeropuerto con su mascota, un perro pequeño de raza Shih Tzu, donde debía presentar la documentación requerida para viajar con el perro, la que antes había presentado en tres viajes que realizó con su mascota utilizando el servicio de "Asistencia Emocional", documentación que correspondía al certificado médico que indicaba su diagnóstico y que señala la conexión con el perro de acuerdo a los requisitos solicitados por el servicio de "Asistencia Emocional", y el certificado del médico veterinario referente a la buena salud del perro, agregando que en la página web de la empresa aérea se menciona que el certificado médico debe estar firmado por un psicólogo o un médico psiquiatra. Agrega que en esta oportunidad al embarcarse le rechazaron el certificado médico pues venía suscrito por un psicólogo y no por un médico psiquiatra, y a pesar de todas las gestiones, peticiones y trámites realizados, no lo dejaron embarcarse debiendo regresar a la ciudad de Antofagasta perdiendo tanto el vuelo de ida como el de regreso, por lo que considerando que estos hechos tipifican infracciones a los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, dedujo la presente denuncia a fin que se condene al proveedor denunciado a las sanciones que indica.

Segundo: Que, a fojas cincuenta y tres, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado en rebeldía del proveedor denunciado.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 32, no objetados, y comparendo de prueba de fojas 53, se encuentra acreditado en autos que el denunciante adquirió el día 21 de agosto de 2018 al proveedor denunciado, un pasaje Antofagasta-Santiago-Antofagasta vuelo que se realizaría entre el 8 y el 17 de octubre de 2018, y seis días antes del vuelo solicitó el servicio de "Asistencia Emocional" al call center de la empresa aérea quienes le hicieron todas las consultas sobre su mascota y confirmaron la reserva, y al llegar al aeropuerto para embarcarse en el vuelo adquirido, le fue negado el ingreso de su mascota por cuanto el certificado que acompañaba del diagnóstico en que establecía su conexión con el perro como requisito para obtener este beneficio, estaba firmado por un psicólogo y no por un médico psiquiatra, lo que nunca le fue informado al solicitar este servicio especial pues en la página web de la empresa denunciada se menciona que el certificado debe estar firmado y timbrado por un psicólogo o por un médico psiquiatra, procedimiento que había ocupado anteriormente en tres viajes que él ha realizado con la referida empresa y que lo llevó a hacer el mismo trámite con el documento antes señalado, situación que le ha causado los daños económicos y psicológicos que indica, sin que hasta la fecha haya recibido compensaciones de ninguna naturaleza.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales 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", ya que el proveedor denunciado no dio cumplimiento al contrato de transporte

celebrado con el querellante, al que se le negó el embarque de su mascota a pesar de haber solicitado oportunamente el servicio de "Asistencia Emocional", fundados en razones administrativas no acreditadas ni informadas al consumidor, y en cuanto a la segunda norma citada, ésta establece 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 del respectivo bien o servicio", ya que en este caso, al no aceptar el embarque de la mascota del pasajero por las razones antes anotadas, sin dar explicaciones atendibles ni solucionar el problema creado al pasajero el que no pudo viajar en la oportunidad contratada ni en un vuelo posterior, conforme a las condiciones que se le solicitaron en esta oportunidad las que eran desconocidas por el consumidor, lo que evidentemente demuestra la incapacidad para dar una respuesta adecuada a la situación sufrida por el pasajero de cuya ocurrencia éste no era responsable.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el querellado incumplió lo ofrecido en el contrato de transporte al no trasladarlo desde Antofagasta a Santiago haciendo uso del servicio de "Asistencia Emocional" ofrecido por el proveedor, como también el proveedor y/o sus dependientes actuaron negligentemente en la prestación del servicio, causando un menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad de éste, al no ofrecer al actor una solución oportuna y adecuada sobre las posibilidades de viajar que éste tenía en otros horarios sin perder el pasaje adquirido en su oportunidad.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, don JOAQUIN PABLO MESTRE ALMENDRAS, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 33 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "JETSMART", representado para estos efectos por don RODRIGO OSORIO P., también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$129.300.- por concepto de daño material, correspondiente a los rubros que indica, y \$25.000.000.- por daño moral, que está representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta del proveedor denunciado y demandado, y las diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidor le asisten, sumas que pide se paguen con reajustes e intereses que esas cantidades devenguen, con costas.

Séptimo: Que, a fojas 53, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la acción civil en rebeldía del demandado.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Joaquín Pablo Mestre Almendares, y se

condenará al proveedor demandado al pago de la suma de \$73.000.- por concepto de daño material, la que el tribunal fija en ese monto considerando que sólo se ha acreditado la no devolución del valor del pasaje ida y vuelta por un vuelo no realizado por hechos imputables al proveedor, el valor pagado por el traslado del aeropuerto a Antofagasta, y la atención médico veterinaria de la mascota, y se rechaza la demanda por este rubro ascendente a \$13.000.- por traslado en taxi al aeropuerto, \$3.000.- por llamadas telefónicas, y \$19.000.- por fotocopias e impresiones utilizadas en este juicio, atendido a que no se rindió prueba alguna que los acredite. Que, en cuanto a lo pedido por daño moral, el tribunal acogerá la demanda y fijará esta indemnización en \$300.000.-, correspondiente a las molestias y sufrimientos psíquicos que le ocasionó al consumidor la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, y la evidente falta de profesionalidad demostrada en este caso al no haber prestado el servicio de transporte aéreo convenido con el actor, no proporcionando una veraz, oportuna, adecuada y completa información sobre las posibles soluciones que esta situación podría haber tenido de parte del proveedor, quien hasta la fecha no ha restituido al actor el valor del pasaje comprado por él y que no se utilizó por hechos de responsabilidad del proveedor demandado.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se CONDENA al proveedor "JETSMART", representado para estos efectos por don RODRIGO OSORIO P., ya individualizados, al pago de una MULTA de DOS UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas 33 y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería de la Municipalidad de Antofagasta** en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 33 y siguientes por don JOAQUIN PABLO MESTRE ALMENDARES, ya individualizado, y se condena al proveedor "JETSMART", representado para estos efectos por don RODRIGO OSORIO P., también individualizados, al pago de las sumas de \$73.000.- por concepto de daño material, y \$300.000.- por concepto de daño moral, como indemnización por los daños y perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se reajustará en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor

entre la fecha de interposición de la demanda y la de su entero y efectivo pago, lo que se determinará en la etapa de ejecución de la sentencia.

4.- Que, se acoge la petición formulada por el demandante civil en el sentido que la suma demandada por daño material, debidamente reajustada, y la pedida por daño moral, devengarán intereses corrientes que se calcularán a contar de la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 4.869/2019.



Dictada por don RAFAEL GARBARINI CEBALTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.

A large, stylized handwritten signature in cursive, likely belonging to the Secretary, Yezenia Monsalvez Taiba.