

**Segundo Juzgado de Policía Local**

**San Miguel**

**Causa Rol N° 546-2-2018**

**San Miguel, trece de noviembre de dos mil dieciocho.**

**VISTOS:**

La querrela y demanda civil de fs. 15 y siguientes; escrito de contestación de querrela infraccional y demanda civil de fojas 71 y siguientes; el comparendo de conciliación, contestación y prueba que corre a fs. 112 y siguientes; resolución que cita a las partes a oír sentencia de fojas 140; y demás antecedentes y actuaciones del proceso.

**CON LO RELACIONANDO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que doña LUZ ADRIANA DÍAZ VILLAGRA, profesora y psicóloga, domiciliada en Llano Subercaseaux N° 3589, departamento 411, Torre B, ciudad Santiago, interpuso querrela infraccional en contra del proveedor Aerovías del Continente Americano S.A., ignora Rut, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo Bambach Campos Abogados Ltda y Patricio Reyes Infante, ambos domiciliados en Alonso de Córdova N° 5320, oficina 1401, comuna Las Condes, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SEGUNDO:** Que en su querrela, señaló en síntesis, que en junio de 2017 compró dos pasajes de ida y vuelta en Aerolíneas Avianca, en dirección a Miami. Señaló la querrela, que en el viaje de ida, el avión salió a la hora que correspondía, pero debió devolverse por un problema en el motor, lo que generó un retraso importante, saliendo de Santiago, con un retraso de 9 horas. Agrega la señora Díaz, que en el viaje de regreso, la situación se complicó, pues, a pesar de haber llegado a tiempo al Aeropuerto, se les negó el embarque, al tener dos maletas con sobrepeso. Al tratar de solucionar el pago

del sobrecargo, se produjo una serie de inconvenientes, que originó demoras, lo que finalmente ocasionó que personal de la aerolínea, le manifestará que ella y su acompañante, no podrían embarcar y recibiendo posteriormente las maletas estropeadas, lo que fue solucionado, pero no a su entera satisfacción. Agrega, que la Compañía no les ofreció ningún tipo de ayuda. Posteriormente señala, llegaron nuevos ejecutivos de Avianca, los que les consiguieron dos pasajes para el día 16 de agosto, a las 18:23 horas con destino a Santiago, con conexión a Bogotá, sin pagar nada al respecto, asumiendo en este caso, a su juicio, Aerolínea Avianca, su responsabilidad. En síntesis, señala que el procedimiento usado por el personal de Avianca, primeramente al enviarles el equipaje al avión, antes de resolver el pago por sobrepeso, impidió la posibilidad de adecuar el peso y agrega que ella estima que si se ajusta al reglamento, éste no alude en ningún momento, a que el no pago de la tarifa adicional sea motivo para denegar el embarque. Según la querellante, lo antes expuesto, constituye, a su juicio una infracción a los artículos 3 letras c), d), e), 12, 23 y 24 de la ley 19.496.

Por la misma presentación, la señora DIAZ VILLAGRA, dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Aerovías del Continente Americano S.A., ignora Rut, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, Bambach Campos Abogados Ltda y Patricio Reyes Infante, ambos domiciliados en Alonso de Córdova N° 5320, oficina 1401, comuna Las Condes. Por dicha acción la actora pretende que la demandada sea condenada a pagar las siguientes sumas de dinero: 1.-Por concepto de daño emergente, la suma \$ 26.768 concepto de gastos de Taxi y la suma de \$ 65.000 por gastos extras de alimentación; 2.- Por concepto de Lucro cesante, solicita la suma de \$ 400.000 por los descuentos que le hicieron en las liquidaciones de sueldo del mes de agosto y septiembre, al no asistir al trabajo, más la suma de \$ 50.000 por gastos de una noche de hotel, más la suma de \$ 60.000 en reembolso por permiso laboral solicitado y 3.- Por Daño moral, demanda la suma de \$ 850.000, que lo circunscribe la querellante en la angustia frente al desperfecto mecánico, que determinó que el avión se

devolviera al aeropuerto, luego la activación de un operativo de emergencia, la angustia frente a que le denegaran un vuelo de regreso, sintiendo el desamparo, sin alimentos y sin poder dormir y finalmente la posibilidad de perder su trabajo.

**TERCERO:** Que en el comparendo de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fs. 112, se realizó, con la asistencia de las partes;

Que llamadas las partes a avenimiento, este no se produjo.

En dicha audiencia, la querellante y demandante ratificó sus acciones, solicitando sean acogida en todas sus partes, con costas.

A su turno, la apoderada de la parte querellada y demandada de AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A, contestó las acciones por escrito, el que se agregó a fs. 71 y siguientes, solicitando se rechace la querrela y demanda, con expresa condena en costas.

En dicha presentación, en cuanto a los hechos interpuestos en la querrela, el apoderado de la querellada, señala en síntesis, que en relación al primer punto expuesto, que el problema del vuelo, se produjo en forma previa a su operación, el que impedía seguir su ruta y que en tanto, no se solucionase, ya que era del todo insegura, lo que termino finalmente por que el comandante de la aeronave, conforme a sus facultades legales, postergara su operación. Agrega, que no solo la normativa local, sino que también los Tratados Internacionales, establecen como principio general que el transportador asume responsabilidad a causa de los retrasos en los vuelos. Reconoce que tal responsabilidad cesa en caso que por razones fuera de su alcance, se vea impedido de cumplir con tales itinerarios comprometidos, en razón de impedimentos sobrevinientes, como sería el caso de fuerza mayor. Es más, agrega el querrellado, este principio del caso fortuito o fuerza mayor, ha sido acogido ampliamente por el Código Aeronáutico, como causal de eximente de responsabilidad cuando el transportista no puede cumplir con sus obligaciones emanadas del contrato de transporte aéreo, por lo que en síntesis y en el caso en específico, se presentó una situación de "caso fortuito o fuerza mayor", lo que impidió efectuar el transporte, en tanto no fuese superado, por lo que no

resultaría calificarlo como incumplimiento o menos como infracción de las disposiciones a la ley 19.496.

Agrega en su contestación, que en relación al vuelo de regreso mencionado por la actora, ésta efectivamente se presentó con un exceso de equipaje, situación conocida desde el momento en que compró el pasaje. Es más, señala que la actora reconoce que se le presentó un inconveniente con el pago por sobrecargo del equipaje que llevaba, atribuible, sólo a ella; lo que ocasionó que la querellante no estuviese disponible para embarcar. Señala además la querellada en su presentación, que Avianca la embarcó sin costo en el siguiente vuelo disponible. Se refiere al daño en el equipaje de la actora, para lo cual se solicitó la información necesaria, sin que haya recibido respuesta al respecto.

Por último, en cuanto a la indemnización de perjuicios demandada por la actora, la querellante manifiesta, que no cabe demandar bajo ninguno de los conceptos ahí descritos, toda vez que estos no existieron y menos por el monto demandado.

Que en dicha audiencia la parte querellante y demandante reiteró los documentos agregados de fojas 1 a 14 y acompaña en dicho acto, liquidación de sueldo agregada a fojas 70.

Por su parte la querellada y demandada acompañó los documentos agregados de fojas 88 a 111, observadas de contrario a fojas 131 y 132.

Por último, la querellada y demandada solicito se oficiara a la Dirección General de Aeronáutica Civil, con el fin que informara acerca del motivo de atraso del vuelo AV 624 de la ruta Santiago- Lima de fecha 10 de agosto de 2017. Oficio que finalmente se agregó a fojas 135 de estos autos.

**CUARTO:** Que por no existir diligencias pendientes, a fojas 140 se han traído los autos para dictar sentencia;

**QUINTO:** Que de lo relacionado, fluye que el reclamo que la querellante ha sometido a la decisión del Tribunal y que ha generado esta particular controversia, consiste en determinar, sí a la luz de lo dispuesto en los artículos 3º, letras C, D, E, artículo 12 y 23 Ley Nº 19.496, sobre Protección de los

Derechos de los Consumidores, la denunciada incurrió o no en dichas infracciones, tal como lo sostiene en su presentación.

**SÉXTO:** Que así, la señora DIAZ VILLAGRA, al denunciar ante el Sernac y posteriormente ante éste Tribunal en su escrito de fojas 15 y siguientes, ha señalado que la denunciada no atendió sus reclamos, que no respetó los términos y condiciones del contrato de transporte aéreo y que incurrió en una deficiente prestación de servicios ante la negativa de embarcarla a ella y a su acompañante en el vuelo que habían contratado, lo que constituyó una infracción a lo previsto en el artículo 23 de la ley N° 19.496, cuerpo Legal este último que, cabe aquí recordar, establece normas para la protección del consumidor, que sanciona con una multa de 100 a 300 Unidades Tributarias Mensuales, a quien 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, peso o medida del respectivo bien o servicio, específicamente, en la venta de sobrecupos en los servicios de pasajeros.

**SÉPTIMO:** Que para la finalidad consignada en el motivo quinto, se hace indispensable anotar aquí las siguientes reflexiones:

A.- Que los contratos celebrados por las partes producen todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurran el consentimiento y lo demás requisitos necesarios para su validez.

B.- Que, específicamente, en el caso sub-lite, en el contrato de transporte aéreo existe una relación entre Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca y Luz Adriana Díaz Villagra, como proveedor y la compradora del pasaje como consumidora, razón por la cual las normas de la Ley N° 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores son plenamente aplicables porque se dan sus supuestos, esto es, se trata de una relación de consumo en que el consumidor es el destinatario final de los bienes o servicios y el proveedor de tales bienes y servicios lo hace por un precio o tarifa, siendo, además, una relación jurídica comercial para una parte y civil para la otra.

C.- Que de otra parte, el Código Aeronáutico establece también, entre otras materias, los derechos y deberes del pasajero en materia de transporte aéreo, los que se encuentran incorporados al contrato de transporte aéreo.

D.- Que en esta línea de análisis, entre otros derechos que le asisten a un pasajero, es que el transporte aéreo se realice en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. Asimismo, los consumidores tienen el derecho a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos por la línea aérea, precio del transporte, condiciones de contratación y otras características relevantes (Artículo 3, letra b) de la Ley de Protección al Consumidor); finalmente y cuando un pasajero adquiere un pasaje, es su derecho solicitar las "condiciones del contrato" a la línea aérea o a la agencia de viajes que se lo vende.

E.- Que, de contrario, constituyen obligaciones del pasajero y para el caso que nos ocupa: pagar el precio del transporte e informarse responsablemente sobre los bienes y servicios de transporte contratados, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos (Artículo 3, letra b de la Ley de Protección al Consumidor). Esta obligación es la contrapartida del derecho de los pasajeros a una información veraz y oportuna sobre los servicios ofrecidos por las empresas aéreas y la obligación de presentarse en el aeropuerto para iniciar el vuelo en el día y hora convenidos.

F.- Que de lo referido por las partes y de los demás antecedentes que en estos autos constan, se desprende que el vuelo AV 624 de fecha 10 de agosto de 2017, ruta Santiago - Lima, en el que viajaba la querellante, despegó a las 06:26 hrs, debiendo regresar a la ciudad de Santiago, por fallas en un motor, aterrizando finalmente a las 07:12: horas, lo que constituye a juicio del suscrito, una situación de caso fortuito o fuerza mayor, no a una responsabilidad y posterior consecuencia atribuible a la querellada y demandada.

Que el artículo 45 del Código Civil, define el caso fortuito como aquél imprevisto imposible de resistir y que en el caso en comento, tiene plena

aplicación, toda vez que el hecho sea "imprevisto", no significa que nunca antes se haya producido, sino que dicho hecho no sea frecuente, según las circunstancias de tiempo y lugar, y además debe ser inevitable e imposible de resistir. A juicio del suscrito, todos estos requisitos concurren en el caso que nos convoca, pues las circunstancias que el avión correspondiente al vuelo AV 624, haya tenido un desperfecto en su motor, supone la imposibilidad del querellado para cumplir con su obligación de prestar el servicio, frente a este hecho irresistible que le impide evitar las consecuencias del mismo.

G.- Por otra parte, doña LUZ DÍAZ VILLAGRA señaló que en el viaje de regreso, llegó al Aeropuerto con el debido tiempo de antelación al vuelo, pero que al verificarle el peso de las maletas, se percataron que llevaba sobrepeso, la Aerolínea a través de "una gestión poco adecuada", les negó a ella y a su acompañante el embarque. De la propia declaración de la denunciante, se desprende que tuvo problemas para pagar el cargo por concepto de sobre peso, lo que ocasionó que la actora no alcanzara a embarcarse en dicho vuelo. En relación a este punto, es dable concluir, que el peso máximo de equipaje permitido por pasajero es de conocimiento del comprador - consumidor y se entiende que éste, acepta dichas condiciones, por lo que la querellante debió haber considerado todas estas condiciones para efectos de haber destinado más tiempo a su proceso de embarque, debiendo en consecuencia, haber efectuado el proceso de embarque, con mayor tiempo, a fin de evitar cualquier inconveniente.

**OCTAVO:** Que entonces, en razón de todo lo anotado en las fundamentaciones que anteceden y habida consideración de los hechos que motivaron la imputación de haber caído en la infracción prevista en los artículos 3, 12 y 23 de la Ley 19.496, debe también concluirse que dichas contravenciones no se encuentran acreditadas, razón por la cual no se hará lugar a la querrela promovida en autos, fundada en haber cometido la querrellada las aludidas infracciones.

**NOVENO:** Que en consecuencia con lo concluido precedentemente, el Tribunal deberá desestimar la demanda civil deducida también en contra de

la demandada AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A., AVIANCA,  
representada por Bambach Campos Abogados Ltda. y Patricio Reyes Infante.

TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3, 12, 13 de la Ley N° 19.496  
y 14, 126 y siguientes del Código Aeronáutico y 14 y 17 de la Ley 18.287,

RESUELVO;

1.- Que se rechazan la querrela y la demanda civil promovida a  
fs. 15 y siguientes por doña LUZ ADRIANA DÍAZ VILLAGRA, de acuerdo a lo  
razonado en los considerandos quinto a noveno de este fallo.

2.- Que cada parte soportará sus costas

Notifíquese por carta certificada y hecho, archívese

Rol N° 546-2-2018

**DICTADA POR DON JAVIER LEMA COLECCHIO, JUEZ TITULAR.**

**AUTORIZADA POR DOÑA CARMEN GLORIA GONZALEZ PAVEZ, SECRETARIA  
TITULAR.**