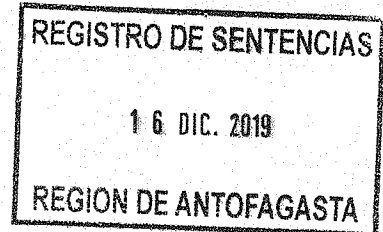


PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA



En Antofagasta, a ocho días del mes de Marzo del año dos mil diecinueve.

VISTOS: A fojas 5 y siguientes, doña **YESENIA PAULINA LEIVA VALDÉS**, RUT 17.020.555-3, por sí y en representación de **MONSERRAT OLGUIN LEIVA**, RUT 22.294.319-1, **ZAMIRA OLGUIN LEIVA**, RUT 21.625.091-5 y **DARCY ELIZALDE LEIVA**, RUT 23.586.229-8 y su cónyuge **PEDRO PIZARRO MANRIQUE**, RUT 12.581.238-4, todos domiciliados en Magdalena Contreras Gangas 6951 de esta ciudad, formulan denuncia infraccional e interponen demanda civil en contra de la empresa **JETSMART AIRLINES SPA**, representada legalmente por don **ISAIAS VALENCIA**, ambos domiciliados en Aeropuerto Cerro Moreno – módulo Jetsmart de esta ciudad, por haber incurrido en infracción a los artículos 3 letra d, 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por no haber prestado el servicio de transporte de pasajeros en las condiciones acordadas, causándole con ello los consiguientes perjuicios, razón por la cual solicita se sancione a esta empresa con el máximo de la multa establecida en la ley, como asimismo, al pago de una indemnización ascendente a la cantidad de \$ 400.000 por daño material, y la suma de \$ 1.000.000 por daño moral; acciones que fueron notificadas a fojas 14 vta.-

A fojas 30 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de los denunciantes y demandantes y del apoderado de la denunciada y demandada, rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) **EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

PRIMERO: Que, a fojas 5 y siguientes, doña **YESENIA PAULINA LEIVA VALDÉS** por si y en representación de **MONSERRAT OLGUIN LEIVA**, **ZAMIRA OLGUIN LEIVA**, **DARCY ELIZALDE LEIVA** y don **PEDRO PIZARRO MANRIQUE**, formularon denuncia en contra de la empresa **JETSMART AIRLINES SPA**, representada por don **ISAIAS VALENCIA**, por infracción a los artículos 3 letra d, 12 y 23 de la Ley 19.496, por negligencia en la prestación del servicio, razón por la cual, solicita se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la ley.

SEGUNDO: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

Que, el día 5 de Junio del 2018 compró cinco pasajes aéreos de Antofagasta – Santiago, para el día 9 de Julio, el que salía a las 21:10 horas, por un valor de \$ 300.000.- Que, cuando ya llegaban a Santiago, el capitán les informó que no podía aterrizar por motivos meteorológicos, dieron varias vueltas y luego, le informaron que estaban quedando sin combustible por lo que aterrizarían en Mendoza o Concepción, el que finalmente fue en Concepción donde llegaron a las 23:30 horas. Una vez en Concepción, la primera información fue que cargarían combustible y regresarían a Santiago; luego, se les informó que no había vuelo a Santiago y que por tanto, debían regresar vía terrestre para lo cual llegarían tres buses, los que llegarían a las 01:00 AM; que no les dieron ni alimentos ni abrigo no obstante estaban con sus tres hijos menores; Que, a las 03:10 AM llegó un transfer que los llevaría a un hotel, lo que tampoco ocurrió, subiéndose finalmente en un bus, el que no tenía asientos suficientes; por último, llegaron a Santiago a un terminal distinto al que se les había informado lo que produjo molestias a quienes los esperaban, lo que ocurrió a las 09:30 AM, debiendo haber llegado el día anterior, a las 23:00 horas.

TERCERO: Que, a fojas 13 y siguientes, declara doña **YESENIA PAULINA LEIVA VALDÉS** y a fojas 16 y siguientes, lo hace **PEDRO CRISTIAN PIZARRO MANRIQUEZ** ratificando ambos, lo expuesto en la denuncia.

CUARTO: Que a fojas 23 y siguientes, formuló sus descargos la denunciada en los siguientes términos: **a)** Que, por razones climáticas el avión no pudo aterrizar en Santiago siendo desviado a la ciudad de Concepción. **b)** Que, se les otorgó a todos los pasajeros del vuelo JA-33 la elección entre dos alternativas de retorno a Santiago sin ningún costo adicional para los pasajeros.- 1.- retornar en un vuelo al día siguiente; para lo cual a quienes optaran por dicha opción se les otorgaría una estadía pagada, con alimentación incluida, en un hotel de Concepción. 2.- retornar ese mismo día en bus a Santiago, para lo cual se dispusieron tres buses con dichos fines. **c)** Que, adicionalmente se les ofreció un voucher de descuento de \$ 30.000 para ser utilizado en futuros servicios

de JETSMART junto con devolución de tasas de embargo. d) Que, las alegaciones de la demandante son infundadas, solicitando el rechazo de la denuncia.

QUINTO: Que, para acreditar los hechos, la denunciante acompañó a los autos los siguientes documentos:

A fojas 1, las tarjetas de embarque de los denunciados correspondiente al vuelo JA 33 – Antofagasta – Santiago de fecha 9 de Julio a las 21:10 y llegando a las 23:00 horas a Santiago.

A fojas 2, ingreso de reclamo ante SERNAC.

A fojas 3, cartola de visa, pago de los pasajes.

A fojas 4, carta respuesta de la denunciada a SERNAC, mediante el cual señala que los motivos fueron meteorológicos y que se entregó un transporte terrestre alternativo y que se le hará llegar un vaucher.

Además, trajo el testimonio de **MARCELA ALEJANDRA LEIVA VALDES** quien depone a fojas 30 vta. y 31, señalando que fue testigo presencial de los hechos, que viajó a Santiago el día antes y ese día fue a buscarlos al aeropuerto, pero no llegaron; que luego la llamaron indicándole que aterrizaron en Concepción por problemas climáticos, indicándole que llegarían en otro vuelo como a las 1 de la madrugada, que más tarde comunicaron que no los mandarían en avión y que serían enviados a un hotel a esperar el siguiente vuelo: que cuando iban en el bus los hicieron bajar y les comunicaron que la empresa no costearía el hotel, que sus sobrinas durmieron en el suelo; que recién a las 5 AM viajaron en bus a Santiago; que no les dieron frazadas para abrigarse ni comida. Que, finalmente llegaron a una estación distinta de la que le comunicaron; que estaban mal anímicamente, los niños con frío y hambre.

SEXTO: Que, la denunciada no presentó pruebas.

SEPTIMO: Que, la conducta constitutiva de la infracción referida, en concepto de los denunciados, serían las tipificadas en los artículos 3ro. letra d de la Ley 19.496 que dispone: “**Son derechos y deberes básicos del consumidor: d) la seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles**”; el artículo 12 del

mismo cuerpo legal que señala: “**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.**” y la negligencia en la prestación del servicio que contempla el **artículo 23 inciso 1ro.** de dicho cuerpo legal que dispone: “**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.**”

OCTAVO: Que, la emergencia a la que se vió enfrentada la denunciada en el vuelo N° JA-33, el día 9 de Julio del 2018 al llegar a la ciudad de Santiago, está dentro de lo que puede ocurrir; se trata de una situación de fuerza mayor, por lo que el desviar el vuelo a un lugar en que las condiciones climáticas lo permitiera - en el caso de autos - al aeropuerto de Concepción, no constituye infracción.

NOVENO: Que, sin embargo, los demandantes tal situación no la desconocen ni la cuestionan. Lo que se reclama, es el manejo de ella por parte de la denunciada, desprendiéndose del mérito de autos, especialmente de los antecedentes aportados por la parte denunciante, y a la falta de prueba de la parte denunciada, una evidente negligencia en la prestación del servicio, al entregarse informaciones diversas, poco claras, siendo finalmente trasladados en buses en condiciones deficientes.

DECIMO: Que, así las cosas, y no habiéndose aportado, prueba alguna por la denunciada que demuestre lo contrario, el Tribunal da por establecido que los hechos ocurrieron de la forma como lo declaran los denunciantes, habiendo incurrido la empresa denunciada **JETSMART AIRLINES SPA** representada por don **ISAIAS VALENCIA** en infracción al artículo 23 de la Ley de Protección al Consumidor, toda vez que se ha acreditado que ésta actuó negligentemente en la prestación del servicio en las condiciones ofrecidas.

DECIMO PRIMERO: Que, en nada alteran las conclusiones arribadas, el voucher ofrecido.

DECIMO SEGUNDO: Que, en mérito de lo anterior, se acoge el denuncia infraccional de fojas 5 y siguientes, en contra de la empresa **JETSMART AIRLINES SPA** representada por don **ISAIAS VALENCIA**.

b) **EN CUANTO A LA ACCION CIVIL:**

DECIMO TERCERO: Que, a fojas 9 y siguientes, doña **YESENIA PAULINA LEIVA VALDÉS**, por si y en representación de **MONSERRAT OLGUIN LEIVA, ZAMIRA OLGUIN LEIVA, DARCY ELIZALDE LEIVA** y don **PEDRO PIZARRO MANRIQUE**, interponen demanda de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **JETSMART AIRLINES SPA** representada legalmente por don **ISAIAS VALENCIA**, solicitando que le sean canceladas las sumas de \$ 400.000 por daño material correspondiente a los cinco pasajes, alimentación, bencina y estacionamiento, y la suma de \$ 1.000.000 por concepto de daño moral.

DECIMO CUARTO: Que, la parte demandante acompañó en autos los documentos referidos en el considerando quinto del presente fallo.

DECIMO QUINTO: Que, en concepto del Tribunal existe relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados.

DECIMO SEXTO: Que, en cuanto al daño material, el Tribunal no lo acoge, por lo haberse probado.

DECIMO SEPTIMO: Que, en cuanto al daño moral, éste queda acreditado con lo declarado por la testigo **MARCELA ALEJANDRA LEIVA VALDES**, pero además, no cabe duda alguna a este sentenciador, que la situación vivida, especialmente la falta de información adecuada y oportuna, como la forma en que fueron trasladados, produjo en quienes la vivieron, una aflicción síquica que debe ser reparada y que el Tribunal fija prudencialmente en la suma de \$ 700.000.-

DECIMO OCTAVO: Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de Mayo del 2018, mes anterior al que se efectuó el viaje, y el mes aquel en que se verifique el pago.

Vistos, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287 sobre Procedimiento y Ley 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores;

SE DECLARA:

- a) Que, se acoge la denuncia de fojas 5 y siguientes, y se condena a la empresa **JETSMART AIRLINES SPA.**, representada legalmente por don **ISAIAS VALENCIA**, a pagar una multa de **OCHO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por infringir lo preceptuado en el artículo 23 de la Ley 19.496.-
- b) Que, se acoge la demanda civil interpuesta a fojas 8 y siguientes, por doña **YESENIA PAULINA LEIVA VALDES**, por si y en representación de **MONSERRAT OLGUIN LEIVA, ZAMIRA OLGUIN LEIVA, DARCY ELIZALDE LEIVA y PEDRO PIZARRO MANRIQUE**, y se condena a la empresa **JETSMART AIRLINES SPA**, representada legalmente por don **ISAIAS VALENCIA**, a pagar la suma de \$ 700.000, por daño moral, reajustada en la forma señalada en el considerando Décimo Octavo del presente fallo, más los intereses para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquella en que se verifique el pago, con costas.
- c) Que, se rechaza la demanda civil respecto al daño material.
- d) Cúmplase con el artículo 58 bis de la Ley 19.496 en su oportunidad.
Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y archívese en su oportunidad.

Rol 22.851/18-3

Dictada por doña Dorama Acevedo Vera, Juez Titular

Autorizada por doña Patricia de la Fuente Pfeng, Secretaria Subrogante