ROL: 21.877/M/2018

Santiago, a doce de noviembre del dos mil diecinueve.

VISTOS:

I.- Denuncia infraccional deducida en lo principal de fs. 42, por doña Daniela Agurto Geoffroy, Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del Consumidor, ambos domiciliados en calle Teatinos N° 333, piso 2, comuna de Santiago, en contra de Turismo Inam Limitada, representada por doña Gloria Zavala de quien ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle Ahumada N° 11, oficina 107, Santiago, la que fundó en suma, en que recibieron una serie de reclamos que constan en los formularios únicos de atención de público, números : R2018W2137285, R2018W2131221, R2018W2121706, R2018W2131587, R2018W2090125, R2018W2092162, R2018W2144144, R2018W2177323, R2018W2168734, R2018W2229025, R2018W2133000, R2018W2131542, R2018W2121122, R2018W2131596, R2018W2090138, R2018W2094363, R2018W2185945, R2018W2198832, R2018W2237817, R2018W2169750, R2018W2131553, R2018W2131464, R2018W2100370, R2018W2111883, R2018W2092261, R2018W2090142, R2018W2169750, R2018W2150969, R2018W2235304, R2018W2371400 ;los cuales se fundamentan en que los consumidores contrataron mediante la denunciada la compra de pasajes aéreos con la aerolinea LAW desde HAITI a Chile, no obstante ninguno de ellos pudo llegar a su destino por que los viajes fueron cancelados y no re agendados nuevamente.

Siguió la denunciante y manifestó que en virtud de esta situación y la negligencia presentada por la denunciada quien se negó a responder por los daños causados, los consumidores presentaron reclamos ante el Sernac, los que fueron respondidos por el proveedor mediante una respuesta tipo que resulta insatisfactoria pues como proveedor intermediario tiene la obligación legal de responder ante los consumidores afectados y las medidas adoptadas por la denunciada no se condicen con su deber de profesionalidad, pues no se puede excusar de responder por estimar que quienes compraron los boletos no son quienes pueden reclamar, si no que deben hacerlo las personas a cuyo nombre están los pasajes.

Estima la denunciante que los hechos descritos importan infracción por parte de la denunciada, a lo dispuesto en los arts. 12, 23 inciso 1ero en relación con el art 43, todos de la ley 19.496 y solicita, se le condene al máximo de las muitas contempladas en el art 24 de la misma ley, con costas.

II.- Escrito de fs. 66 en cuya parte principal hace parte doña Fernande F. Marcellus Questin y en el primer otrosi deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada la que funda en los mismos hechos que aquellos expuestos por Sernac en su denuncia fs. 42, los que da por expresamente reproducidos y solicita se condene a la demandada al pago de la cantidad de \$ 620.000 por concepto de daño emergente que hace constar en el valor del pasaje, la de \$ 100.000 por concepto de lucro cesante que corresponde al pago de la notificación del procedimiento y gasto de transporte, y la de \$200.000 por concepto de daño moral el que funda en no haber podido viajar.

Concluye su presentación y solicita al tribunal acoger la demanda en todas sus partes y condenar a la demandada al pago de la cantidad total de \$920.000 o lo que esta sentenciadora conforme a derecho, mas intereses, reajustes y costas del juicio.

III.- Escrito de fs. 91 en cuya parte principal hace parte dofia Wiselaine Monestine y en el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada la que funda en los mismos hechos que aquellos expuestos por Sernac en su denuncia fs. 42, los que da por expresamente reproducidos y solicita se condene a la demandada al pago de la cantidad de \$ 1.740.000 por concepto de daño emergente que hace constar en el valor del pasaje, y solicita se le compense por daño moral que hace consistir en no haber podido regresar junto con su hijo de 8 años a Haití por el plan humanitario instaurado por el gobierno, pero no indica un monto de compensación.

Concluye su presentación y solicita al tribunal acoger la demanda en todas sus partes y condenar a la demandada al pago de la cantidad total de \$ 1.740.000 o lo que esta sentenciadora conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas del juicio.

IV.- Escrito de fs. 95 en cuya parte principal hace parte don Pierre Jean Roselyn y en el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada la que funda en los mismos hechos que aquellos expuestos por Sernac en su denuncia fs. 42, los que da por expresamente reproducidos y solicita se condene a la demandada al pago de la cantidad de \$ 780.000 por concepto de daño emergente que hace constar en el valor del pasaje, el pago de la notificación del procedimiento y gasto de transporte, y la de \$300.000 por concepto de daño moral el que funda en que su esposa no pudo viajar.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO CUARTO JUZGADO POLICIA LOCAL DE SANTIAGO HNOS. AMUNATEGUI Nº 980

Concluye su presentación y solicita al tribunal acoger la demanda en todas sus partes y condenar a la demandada al pago de la cantidad total de \$1.080.000 o lo que esta sentenciadora conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas del juicio.

V.- Escrito de fs. 111, complementado a fs. 120, en cuya parte principal hace parte don Wilby Jean Françoise y en el primer otrosí deduce demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la misma denunciada la que funda en los mismos hechos que aquellos expuestos por Sernac en su denuncia fs. 42, los que da por expresamente reproducidos y solicita se condene a la demandada al pago de la cantidad de \$ 580.000 por concepto de daño emergente que hace constar en el valor del pasaje más hotel y la de \$500.000 por concepto de daño moral el que funda en que su hermano a quien no ve hace 3 años no pudo viajar.

Concluye su presentación y solicita al tribunal acoger la demanda en todas sus partes y condenar a la demandada al pago de la cantidad total de \$1.080.000 o lo que esta sentenciadora conforme a derecho, más intereses, reajustes y costas del juicio.

VI.- Acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba celebrado con la asistencia de la denunciante Sernac representada por su apoderado, habilitado de derecho don Nicolas Benedetti Valenzuela, de la denunciante y demandante Fernande Marcellus Questin por si, del denunciante y demandante Wilby Jean Francoise por si, del denunciante y demandante Jean Roselyn Pierre y de la denunciada y demandada Turismo Inam Ltda. Representada por doña Gloria Zavala, en rebeldía de la denunciante y demandante Wiselaine Monestine.

La denunciada y demandada manifestó que no tiene responsabilidad en los hechos, sino que corresponde a la empresa Law, contra la cual presentó una querella criminal por el delito de estafa y solicita se le absuelva o aplique una multa mínima.

Los demandantes presentes y la demandada arribaron a una conciliación, que consistió en el pago de la cantidad de \$200.000.- para cada uno, suma que fue aceptada por los demandantes, quienes se desistieron de sus acciones, por lo que la demandada solicitó al tribunal tener en cuenta su colaboración al momento de fijar la multa en relación a la denuncia infraccional.

La parte denunciante de Sernac tomó conocimiento de la conciliación y no se opuso a sus términos.

La parte denunciante de Sernac rindió prueba documental, los que no fueron objetados ni observados:

- 1.- A fs. 1 a 7, personería Sernac.
- 2.- A fs. 8, impresión de fotografía de itinerario de vuelo de doña Ana Guariguata.
- 3.- A fs. 9, impresión de fotografía de boleta de fecha 27 de enero de 2018 emitida por Turismo Inam Ltda. a doña Ana Gómez Guariguata por la cantidad de \$358.000.
- 4.- A fs. 10 y 11, copia de carta respuesta remitida por Turismo Inam Ltda. a Sernac con fecha 17 de abril de 2018, por el reclamo presentado por don Kissy Anayli Loaiza Gómez por el pasaje comprado a doña Ana Gómez Guariguata.
- 5.- A fs. 12 a 41, impresión de reclamos presentados por consumidores particulares en contra de Turismo Inam Ltda. ante Sernac.

La parte denunciada y demandada rindió prueba y acompañó los siguientes documentos, con citación de su contrapartes, los que fueron objetados y observados por Sernac mediante escrito de fs. 153, lo que el tribunal tuvo presente, sin perjuicio del valor probatorio que les otorgue en definitiva:

- a.- A fs. 126 a 134, escrito de querella criminal interpuesta por Turismo Inam Ltda. en contra de Latin American Wings S.A.
 - b.- A fs. 135 a 138, mandato judicial Turismo Inam Ltda.
- c.- A fs. 139 a 151, comunicaciones de aerolínea Law informando cancelación de vuelos y las medidas para informar a los pasajeros y reprogramar los vuelos.
- VII.- Escrito de fs. 160, mediante el cual doña Wiselaine Monestime alegó entorpecimiento, a lo que el tribunal confirió traslado a fs. 161.
 - VIII.- Resolución de fs. 172 que cita a las partes a comparendo especial de conciliación.
- IX.- Acta de comparendo de conciliación de fs. 174, celebrado con la asistencia de la denunciante Sernac representada por su abogada, doña Camila Unda Aliste, de la denunciante y demandante Wiselaine Monestine, representada por don Herreus Auguste y la denunciada y demandada Turismo Inam Ltda. representada por doña Gloria Zavala.

La demandante y demandada arriban a una conciliación consistente en el pago de la cantidad de \$200.000.-, lo que es aceptado por la actora, quien se desiste de sus acciones.

- La parte de Sernac tomó conocimiento de la conciliación y no se opuso a ella en los términos solicitados.
- X.- Resolución de fs. 175 que dispuso el expediente para dictar sentencia.



ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO CUARTO JUZGADO POLICIA LOCAL DE SANTIAGO HNOS. AMUNATEGUI Nº 980

CONSIDERANDO:

- 1°) La acción infraccional de autos consistió en la denuncia interpuesta por Sernac, representado por su dinero a un número de consumidores que compraron pasajes para volar en la aerolínea Law, lo que no pudieron hacer en los arts. 12 y 23 inciso 1° en relación con el art. 43 de la Ley 19.496, denuncia a la que se hicieron parte 4 desistieron de sus acciones.
- 2°) La parte denunciada y demandada contestó la denuncia y señaló que los hechos no son su responsabilidad, sino que de la aerolínea Law, por lo que pidió la absolución o la aplicación de una multa rebajada, en consideración, además, de su colaboración en la causa al haber llegado a conciliación con los demandantes particulares, las cuales pusieron término a las acciones civiles de la causa, no así a las infraccionales, conforme señala el art. 11 de la Ley N° 18.287.
- 3°) De lo dicho por las partes, es posible establecer que la controversia de autos estriba en determinar si ha existido un incumplimiento por parte de la denunciada a responder por el servicio de venta de pasajes aéreos para vuelos que no se habrían efectuado.
- **4°)** El art. 1698 del Código Civil dispone que la prueba de las obligaciones o su extinción incumbe a quien alega aquéllas o ésta, es decir, que la prueba del hecho fundante de la denuncia, consistente en la negativa por parte del proveedor de responder por el servicio prestado a los consumidores, corresponde a quien alegó de sus existencia, es decir, a la parte denunciada.

Para estos fines, la requirente Sernac acompañó en autos un comprobante de venta de pasajes, que rolan a fs. 8 y 9 de autos y que se refieren sólo a la pasajera Ana Gómez Guariguara, una copia de carta de respuesta remitida por Turismo Inam Ltda. a dicho servicio en respuesta del reclamo presentado por don Kissy Anayli Loaiza Gómez por el pasaje comprado a doña Ana Gómez Guariguata, cuya copia rola a fs. 10, y copias de 30 reclamos de distintos consumidores por vuelos cancelados por Law, sin aportan antecedentes relativos a los motivos de los respectivos reclamos, que rolan a fs. 12 a 40; todos documentos dan cuenta de la existencia de reclamos presentados por distintos consumidores, pero no permiten establecer que la denunciada, una vez requerida por los consumidores, se negó a asumir alguna responsabilidad y hacer algún pago, no constando antecedentes que indiquen que la respuesta al reclamo interpuesto por don Kissy Loaiza haya sido una respuesta que también se haya entregado para los demás reclamos, además de ella no se infiere una negativa de denunciada a asumir su responsabilidad en el cumplimiento del servicio ofrecido, pues en ella señala que "...en pleno conocimiento de nuestra responsabilidad como intermediarios del servicio respectivo de acuerdo a la normativa vigente, hemos tomado medidas correctivas para dar pleno cumplimiento a nuestros clientes respecto al reembolso de lo pagados por ellos en virtud del evidente incumplimiento de aerolíneas Law...", e indica que el reclamante no es el destinatario final del servicio, por lo que sólo efectuará el reembolso a la consumidora destinataria final, esto es, la pasajera, ello conforme a la interpretación que el proveedor efectuó de dispuesto en el art. 1 N° 1 de la Ley 19.496; por lo que no existen elementos de prueba que permitan a esta sentenciadora tener por establecido que en efecto ha existido una negativa injustificada por parte del proveedor en el cumplimiento de su obligación.

5°) En este sentido, cabe señalar que lo expuesto por Sernac en cuanto a que al afirmar la denunciada en su respuesta al mismo Servicio que no es consumidor quien adquiere el bien sino que lo es sólo quien lo utiliza es en sí indicativo de un actuar negligente por parte de aquélla e importa una excusa para el cumplimiento de su obligación, no aparece como una hecho infraccional en sí en el contexto de una respuesta que manifiesta una clara disposición a asumir responsabilidades como distribuidor, a lo que se agrega que en esta causa a denunciada no aludió a la falta de legitimidad activa de los consumidores que se hicieron parte de las acciones de autos e interpusieron demandas civiles en su contra, procediendo simplemente a ofrecer una alternativa de acuerdo que fue, finalmente, aceptada por aquéllos.

Cabe considerar que fue un hecho público y notorio en el país, difundido ampliamente por la prensa, la suspensión de las operaciones de la aerolínea "Low", Laitin American Wings, que era la parte obligada a prestar los servicios de transporte contratados por los actores; a ello se agrega documentos de fs. 139, 146 y 149 emanados de dicha aerolínea, que informan de la suspensión de sus vuelos, partiendo por los de Haití, desde el 5 de marzo de 2018, por lo que el incumplimiento de los servicios de transporte contratados con la denunciada se derivó del actuar de la línea aérea, siendo un hecho ajeno a aquélla que no pudo resistir y por ello, una fuerza mayor en los términos del art. 45 del Código Civil, sin perjuicio de su responsabilidad civil como distribuidor, que le asiste conforme a los criterios de responsabilidad objetiva de la que responden los proveedores.

7°) Por lo antes razonado, habiendo respondido civilmente la denunciada a los actores al efectuar reembolso parcial del valor de sus respectos pasajes a todos ellos, y que no es posible imputarle a ella el incumplimiento del contrato de transporte, el tribunal concluye que no procede establecer que sea responsable de



CUAKTO JUZGADO POLICIA LOCAL DE SANTIAGO HNOS. AMUNATEGUI Nº 980

infracciones a los arts. 12, 23 ni ningún otro de la Ley Nº 19.496, por lo que serán rechazadas las denuncias de autos, sin costas, por haber tenido motivos plausibles los denunciantes para deducirlas.

Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en los arts. 50 y siguientes de la Ley 19.

1437 y siguientes y 45, 1698 y siguientes del Código Civil, arts. 14 y 17 de la Ley 18.287, art. 170 del Código & Procedimiento Civil, y en el Auto Acordado de la Excelentísima Corte Suprema Sobre Forma de las Sentencias, SE RESUELVE:

A.- Que se rechaza la denuncia de lo principal de fojas 42, y se absuelve a Turismo inam Ltda., representada por doña Gloria Zavala.

B.- Que cada parte deberá pagar sus costas.

Registrese, notifiquese y archivese en su oportunidad.

Dictada por doña Viviana Muñoz Sandoval, jueza titular.

Autoriza doña Fabiola Maldonado Hernández, secretaria titular.

paate a la que.

ROL Nº 21.877-7/18

santiago, a quince de enero de dos mil veinte.

CERTIFICO que las partes no han deducido recurso alguno contra la sentencia definitiva de autos dentro de los plazos legales, los que se encuentran vencidos.

Fabiola Maldonado Hernández

Secretaria abogada

21844-4/18 faut stuty us 171

Saulago, a 03 de mayo, 2019 de \$ 100 000. (ceen mid pretos) Derica Hernande F hearcellere Christin q. D= 25.60\$394-8, given interio cullaralle F. Maralles Ouestin 25607397-8 Santiago, a 20 de mayo 2019 for stata ferra relua la suma De \$100.000. Essen vine pera) el tena fran Frakelian Frica C. S. De 25815113-8, quien funa. Gusto setente y tres 173

Gardiago, a 04 de June 2019 ference peties conform la coma re \$100 ano. (Cien. rue pedas) at Lever reaching fram Strancons (J. De 25,4428/9-1, 25 442 8191 Santiago, a of de Jenio 2019 Par deta ferera retira la sema de \$ 100.000. (Cien wil peros) Soma Virancesces Devertin Fernande F. J. J. De 2580 \$394-9, aquien fina. ternande Marcellus mostin 25607397-8 Fautingo, 13 de Jenio 2019 force Bluedo delones supero la finance de Grande de Gran wo Snam Ltda. Grantiago, a 14 de juio 2019 de \$ 200.000. Dolcientos mil peros ella. Kaneme Auguste P. S. De 25. 231339- figuren