

La Reina, siete de noviembre de dos mil diecinueve

VISTOS

Denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes; Declaración indagatoria de fs. 87 prestada por **GUILLERMO BOFILL FERRETTI**, cédula nacional de identidad n°17.029.990-6, en representación de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A**; Contestación de denuncia de fs. 93 y siguientes; Comparendo de estilo de fs. 109, 160 y siguientes.; objeción documental a fs. 164 y siguientes; medida para mejor resolver a fs. 179, 192 y 213 y siguientes; audiencia de percepción documental a fs. 231 y resolución de fs. 232 que decretó autos para fallo y demás antecedentes del proceso.

CONSIDERANDO

1°.- Que, a fs. 1 Juan Carlos Luengo Pérez, en representación del **Servicio Nacional del Consumidor**, en adelante **SERNAC** interpuso denuncia por infracción a la Ley 19.496, en adelante LPDC, en contra de **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.**, en adelante **AVIANCA**, representada legalmente por don Ítalo Guerinoni Costa, por la responsabilidad que le corresponde al contravenir lo dispuesto por los artículos n°3 letra b), n°12 y n°23 de la Ley 19.469, en circunstancias en que, con fecha 30 de junio de 2016, don **GONZALO BENAVIDES CASTILLO**, en adelante "el consumidor", con el objeto de viajar desde la ciudad de Santiago a la ciudad de Barcelona, habiendo contratado servicio de transporte aéreo con la empresa **AVIANCA**, abordó vuelo AV116 con dirección a la ciudad de Bogotá, el cual conforme a itinerario de vuelo realizaría conexión con vuelo AV18, ambos operados por **AVIANCA**, que finalmente lo llevaría a su destino. Señala el denunciante que el vuelo AV116 despegó con 29 minutos de retraso, perjudicando al consumidor que, producto del retraso perdió la conexión con el vuelo AV18 que lo llevaría al destino contratado. Agrega que el consumidor no recibió compensación alguna y que **AVIANCA** negó su responsabilidad, argumentando que el retraso se debía al alto tráfico aéreo en el Aeropuerto de Santiago. Señala que el consumidor, mediante respuesta a solicitud de información a la Dirección de Aeronáutica Civil, habría verificado lo infundado de las explicaciones entregadas por



AVIANCA, y que puestas en conocimiento de la denunciada no tuvieron respuesta por parte de AVIANCA. El denunciante señala que la conducta realizada por AVIANCA contraviene lo indicado en los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la LPDC, pues considera que la denunciada habría incumplido con su deber de entregar información veraz y oportuna respecto de las razones del retraso, habría incumplido los términos y condiciones conforme a los cuales fue contratado el servicio de transporte, todo ello con grave infracción al deber de profesionalidad. Respecto del incumplimiento en los términos y condiciones del contrato, señala que esta circunstancia no ha sido controvertida, sino que la denunciada ha alegado la existencia de un caso fortuito o fuerza mayor, sin que haya sido capaz de probar dicha circunstancia. En cuanto a la infracción del deber de profesionalidad, señala que debido a la habitualidad de su giro comercial y de la experiencia adquirida resulta reprochable haber modificado el itinerario sin considerar las consecuencias en las escalas del itinerario, todo ello en perjuicio del consumidor. En virtud de las infracciones que constata solicita a este tribunal la sanción más alta que la ley establece, por cada una de las disposiciones transgredidas, esto es, 50 unidades tributarias mensuales por la infracción al artículo 3 letra b), 50 unidades tributarias mensuales por la infracción al artículo 12, y 50 unidades tributarias mensuales por la infracción al artículo 23 de la LPDC.

2°.- Que, a fs. 87 prestó declaración **GUILLERMO BOFILL FERRETTI**, en representación de la AVIANCA señalando que el consumidor habría adquirido un pasaje para viajar entre las ciudades de Santiago y Barcelona, que el vuelo AV116 que operaba la ruta entre Santiago y Bogotá comenzó sus operaciones con 29 minutos de retraso, a pesar de lo cual habría llegado a destino con 8 minutos de retraso. Señala que el retraso se debió a circunstancias extraordinarias u operativas del Aeropuerto de Santiago.

3°.- Que, a fs. 109 rola acta de audiencia de conciliación, contestación y prueba, la que se celebró con la asistencia del abogado don **GUILLERMO BOFILL FERRETTI**, en representación de la denunciada **AVIANCA**, y la asistencia de la apoderada del **SERNAC** doña **NATALIA GONZÁLEZ RIVERA**.

Llamadas las partes a avenimiento esta no se produce. La parte del SERNAC ratificó denuncia infraccional con costas. La parte de AVIANCA contestó por escrito denuncia, a fs. 93, oponiendo excepciones de incompetencia del tribunal y de falta de legitimidad activa.

La parte de SERNAC evacuó traslado a fs. 110, rechazando las excepciones, señalando que, los Juzgados de Policía Local tienen competencia absoluta para conocer de las acciones de interés individual y general de los consumidores, y tiene a su vez competencia relativa, toda vez que en los casos de contratos celebrados por medios



235

electrónicos, conforme a lo indicado el artículo 50 A de la LPDC, es competente el juez correspondiente a la comuna en que resida el consumidor. En cuanto a la excepción de falta de legitimidad activa, señala que el artículo 58 inciso tercero de la LPDC, otorga al SERNAC la facultad de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en leyes especiales que digan relación con el consumidor y de hacerse parte en las causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores. Señala que los tribunales superiores han confirmado el criterio según el cual el interés general de los consumidores debe entenderse de manera más amplia que el interés colectivo o difuso, pues abarca el interés general de la sociedad en su conjunto, considerada como potenciales consumidores y en consecuencia en riesgo de ver afectados sus intereses.

4° Que, a fs. 124 este tribunal rechazó a fs. 124 y siguientes, la excepción de incompetencia opuesta por la parte denunciada de AVIANCA.

5° Que, en cuanto a la excepción de falta de legitimidad activa, la parte de AVIANCA ha señalado que, en la causa materia de autos no hay una afectación del interés general de los consumidores, y que el SERNAC carece de facultad para actuar *como abogado particular de un consumidor*. Agrega que *claramente estamos frente a una situación individual, específica y en caso alguno general, constituida además por una demora en un transporte aéreo, situación del todo excepcional y en caso alguno puede servir para fundamental una supuesta defensa de los intereses generales de los consumidores*.

Cabe señalar que este respecto, los tribunales superiores de justicia han señalado que "el interés general engloba a la sociedad toda, considerada como consumidora desde la perspectiva de la Ley N° 19496 y lo que debe hacerse es su resguardo exista o no una acción particular en la que el SERNAC deba intervenir por mandato del señalado artículo 59 g) (sic). De tal forma, cuando el SERNAC actúa en el interés general –cuyo único legitimado activo es él– el objeto es la sanción del proveedor, que con su conducta ha infringido normas de la Ley N° 19.496 que afectan el interés general de los consumidores"¹.

Los tribunales superiores han señalado que "por '*causas en que estén afectados los intereses generales de los consumidores*' deben entenderse aquellas referidas a hechos que, o bien afecten efectivamente a un grupo significativo de consumidores o usuarios, o bien que, aun cuando afecten en concreto y en particular a una persona, sean susceptibles de afectar a la generalidad de los consumidores o usuarios. Entonces los intereses generales de los consumidores pueden afectar en un juicio en concreto a una

¹ Corte de Apelaciones de Santiago, 4 de septiembre de 2014, Rol N° 538-2014



sola persona consumidora o a un grupo de personas o consumidores. Por ello, el SERNAC puede iniciar válidamente acciones tanto en causas individuales o colectivas pues el interés general protege a toda la sociedad²

Resulta especialmente atinente lo señalado por la Corte de Apelaciones de Coyhaique, en sentencia del 8 de julio de 2013, Rol N° 24-2013, en causa por afectación de los derechos generales de los consumidores por cambio en el itinerario de vuelo, cuando señala en su considerando séptimo que "el concepto de interés general, incorporado por la Ley 19.955, en el artículo 58 letra g), en la Ley 19.496, no es un concepto sustantivo y distinto de aquellos intereses definidos expresamente en el artículo 50 de esta última, sino que se trata de una expresión comprensiva de las atribuciones y facultades del SERNAC, para el ejercicio exclusivo de sus particulares funciones, esto es, el de la protección de los consumidores, ya se trate de individuales, colectivos determinados o determinables, o difusos, y ya sea que las acciones del SERNAC se deduzcan ante los Juzgados de Policía Local o ante los Tribunales Ordinarios".

Que en consecuencia, este tribunal estima que el SERNAC ha actuado dentro de su esfera de competencia para el resguardo del interés general de los consumidores, sin perjuicio de que los antecedentes aportados en la denuncia se refieran a un caso particular, pues en estos antecedentes se da cuenta de una infracción en los deberes de profesionalidad, de entregar a los consumidores información veraz y oportuna y cumplir con los términos y condiciones del contrato, infracciones que darían cuenta de prácticas cuyo alcance excede al consumidor particular que ha realizado la denuncia, y que en consecuencia, la excepción de falta de legitimidad activa, deducida por la denunciada, **deberá ser rechazada.**

6° Que, a fs. 160 rola acta de continuación de audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de doña NATALIA GONZÁLEZ RIVERA, por la parte de SERNAC, y de don GUILLERMO BOFILL FERRETTI, por la parte de AVIANCA.

Prueba testimonial no se rindió.

Como prueba documental, la parte de **SERNAC** reiteró con citación, los documentos acompañados que rolan a fs. 18 a 38:

- a) Copia de Formulario Único de Atención de Público N° R2016W1035199, de fecha 25 de agosto de 2016 y su respectivo traslado
- b) Copia simple de reiteración o traslado con insistencia, y sin respuesta por parte de AVIANCA, de fecha 13 de septiembre de 2016

² Corte de Apelaciones de Concepción, 27 de marzo 2017, Rol N° 64-2017

237

- c) Respuesta abierta de AVIANCA dirigida al consumidor y otros afectados por los hechos que fundan la denuncia de fecha 30 de junio de 2016
- d) Copia simple de correo electrónico que contiene respuesta enviada por la Dirección General de Aeronáutica Civil, a la solicitud de información N°AD020t0000525 pedida por el consumidor con fecha 19 de agosto de 2016, en la que se da cuenta de los horarios y circunstancias que envolvieron el vuelo en cuestión
- e) Copia simple de tarjeta de embarque de vuelo AV116 con origen en Santiago y destino Bogotá de fecha 30 de junio de 2016
- f) Copia simple de tarjeta de embarque de vuelo AV18 con origen en Bogotá y destino en Barcelona con fecha 30 de junio de 2016
- g) Copia simple de itinerario de vuelo correspondiente a la compra N°432660301 con detalle de escala y horas fijadas
- h) Copia simple de indicaciones dadas por AVIANCA en que señala de forma expresa las causales en las que se daría procedencia a compensación

La parte denunciada de **AVIANCA** acompaña en parte de prueba, con citación, los siguientes documentos:

- a) Informe de tráfico aéreo del día 30 de Junio de 2016, el cual da cuenta de la demora sufrida por el Vuelo AV 116, debido al tráfico aéreo.
- b) Informe interno de Avianca, el cual da cuenta de la situación de tráfico aéreo, de las comunicaciones con los pasajeros, control de información del vuelo del Sr. Gonzalo Benavides, de la Bitácora del vuelo AV- 116 del 30 de Junio de 2016, de las asistencias entregadas a los pasajeros
- c) Control de transporte aéreo de pasajeros y equipaje, el cual contiene los términos y condiciones aplicables a los tickets adquiridos por el Sr. Gonzalo Benavides. El cual en la cláusula 12.1 establece que el transportador realizará esfuerzos razonables para transportar a los pasajeros y a sus equipajes de acuerdo a los itinerarios publicados y con aquellos reflejados en el ticket del pasajero

La parte de **SERNAC** solicitó oficio a la **Dirección General de Aeronáutica Civil** para que remita copias de las comunicaciones relativas al vuelo denunciado a fin de contrastar las versiones relativas a las causas del atraso del vuelo AV116

La parte de **AVIANCA** solicitó oficio a **Dirección de Servicio de Tránsito Aéreo del Aeropuerto Internacional de Santiago**, a fin de que informe situación de tráfico aéreo vivida el día 30 de junio de 20'16 y que afectó al vuelo AV116



7°.- Que, a fs. 164 la parte de SERNAC, realizó **objeción documental y observaciones a la prueba**, señalando que conforme a lo establecido en los numerales 1 y 2 del artículo 346 del Código de Procedimiento Civil, se trataría de instrumentos privados no reconocidos en juicio y que en consecuencia carecerían de valor probatorio.

Es menester señalar que conforme a lo señalado en el artículo 14 de la ley 18.287, el juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y que en consecuencia la objeción documental, propia de un sistema de prueba legal tasada, no podrá prosperar, sin perjuicio del valor probatorio que este tribunal le asigne a los documentos objetados.

8°.- Que, a fs. 175 rola respuesta a oficio N°4786, emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil, que en lo sustantivo señala que "no se detectó ni se mencionó ninguna situación anómala". A fs. 179 este tribunal, como medida para mejor resolver, habilitó audiencia de percepción documental para la exhibición de audios acompañados a respuesta a oficio N°4786, por la Dirección General de Aeronáutica Civil, y que a fs. 231 rola acta de dicha audiencia.

9°.- Que, con el mérito de la denuncia interpuesta a fs. 1 y siguientes, declaración indagatoria a fs. 87, prueba documental rendida, y especialmente Oficio N°4786 y su respuesta a fs. 175, y demás antecedentes del proceso, apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, resulta posible para esta sentenciadora determinar la efectividad de los siguientes hechos:

- a) Que, don **GONZALO BENAVIDES CASTILLO** compró a **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A**, a través del sitio web DESPEGAR.COM, pasaje aéreo desde Santiago con destino a Barcelona, para el 30 de junio de 2016, cuyo itinerario de vuelo consideraba una escala en la ciudad de Bogotá. El primer tramo del viaje entre la ciudad de Santiago y Bogotá, conforme al itinerario sería operado por la aeronave AV116; el segundo tramo, entre la ciudad de Bogotá y Barcelona, sería operado por la aeronave AV18, ambas operadas directamente por AVIANCA.
- b) Que, el vuelo AV116 con destino a la ciudad de Bogotá, tuvo un cambio de plan de vuelo, solicitado por el operador, retrasando el inicio de la operaciones de despegue, generando la pérdida de la conexión con el vuelo AV18.
- c) Que, las condiciones de operación y tráfico aéreo para el Aeropuerto de la ciudad de Santiago eran normales, y que el cambio en el itinerario de vuelo fue solicitado por la propia operadora con dos minutos de anticipación, sin que se aprecien circunstancias objetivas que justifiquen dicha solicitud.

- 2302
- d) Que, conforme a las condiciones del contrato, el incumplimiento de itinerario del vuelo debido a causas imputables a la aerolínea darían derecho a compensaciones, por parte AVIANCA.
 - e) Que, requerida la compensación por el consumidor, AVIANCA desconoció responsabilidad en el retraso, imputando el incumplimiento a un caso de fuerza mayor, sosteniendo que este se debió a *circunstancias extraordinarias u operativas del aeropuerto de Santiago las que impidieron que el vuelo operara en los plazos originalmente programados*.
 - f) Que don **GONZALO BENAVIDES CASTILLO**, presentó un reclamo ante el SERNAC, con el objeto de originar a un proceso de mediación, para lo cual el SERNAC dio traslado del reclamo a AVIANCA, quien no contestó al traslado, a pesar de haber sido reiterado por el SERNAC.
 - g) Que, el proveedor denunciado **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.** no entregó información veraz ni oportuna al consumidor afectado don **GONZALO BENAVIDES CASTILLO**

En consecuencia de lo anterior, resulta posible para este Tribunal determinar que AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A, contravino lo dispuesto por los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la ley N° 19.496, toda vez que la denunciada no cumplió con los términos y condiciones del servicio contratado, incumplimiento que es contrario al deber de profesionalidad, cuando sin la diligencia debida elaboró y más tarde alteró el itinerario de vuelo, siendo en consecuencia responsable del incumplimiento, y más tarde con la manifiesta intención de desconocer su responsabilidad, entregó información imprecisa, incumpliendo una vez más los términos y condiciones del servicio contratado, verificándose en consecuencia, una afectación de los derechos don Gonzalo Benavides Castillo, como también el interés general de los consumidores, por lo que **la denuncia de fs. 1 deberá ser acogida.**

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto por los Art. 14 de la ley 18.287; Arts. 3, 12, 23, 50 y demás disposiciones pertinentes de la Ley N° 19.496.

RESUELVO:

1° Que, **no ha lugar** a la excepción de falta de legitimación activa, conforme a lo señalado en el considerando quinto de este fallo.

2° Que, **ha lugar** a la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes, en cuanto se condena a **AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A.**, representada legalmente por don Ítalo Guerinoni Costa, al pago de una multa de **50 UTM** dentro de quinto día, como responsable de infringir las normas citadas en el considerando noveno de este fallo.

Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, regístrese y en su oportunidad, archívese.

ROL N° 169-2017

PRONUNCIADA MARÍA PÍA LETELIER MORAN
JUEZ TITULAR.

AUTORIZA FELICIA FIGUEROA FERRARO
SECRETARIA TITULAR

La Reina

ILUSTRE MUNICIPALIDAD
DE LA REINA

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL

N°

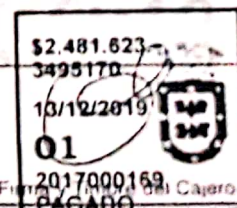
3495170

NOMBRE	ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA REINA
DOMICILIO	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO
TRIBUTO	DR MANUEL BARROS BORGIO 105 PISO/2 JUZGADO POLICIA LOCAL NORMAL

RUT	92.921.000-K
	2017000169
PERIODO	2017

LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR
JOSE FLORES

UNIDAD GIRADORA	VENCIMIENTO DE PAGO
FECHA DE EMISION	TOTAL A PAGAR
JUZGADO	12/01/2020
13/12/2019	2.481.623



Transacción: 189183 Ajuste Sencillo: 0

2017000169
PAGADO

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LA REINA

CERTIFICADO

Cumpliendo lo ordenado por resolución de fs. 247 certifico que la sentencia de Fs. 233 a 239, se encuentra ejecutoriada toda vez que no se han interpuesto recursos en contra de ella y los plazos se encuentran vencidos.

La Reina, 02 de enero de 2020

Rol: 169 - 2017


FELICIA FIGUEROA FERRARO
Secretaria

