

Providencia, a treinta de abril de dos mil veinte

**VISTOS,**

La querrela interpuesta en lo principal del escrito de fojas 52 por **WALDO FLORIT OTERO**, abogado, domiciliado en Av. Providencia N° 2411, departamento 46, comuna de Providencia, contra **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.**, en adelante **COPA S.A.**, representada legalmente por Luz María Peña Galán, ignora profesión u oficio, ambas con domicilio en Avenida El Golf N°99, oficina 101 A, comuna de Las Condes, por infracción a lo establecido en la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta la querrela señalando que con fecha 8 de octubre de 2018 compró un pasaje en la aerolínea COPA S.A, a través del sitio web de la compañía, con el fin de visitar a su familia en la ciudad de Santa Clara, Cuba. Que según lo contratado, el viaje de ida se realizaría el 17 de marzo de 2019, con salida desde Santiago a las 1:31 am. Llegando a Panamá a las 6:25 am., para luego abordar el vuelo de conexión a Santa Clara a las 8:46 am., arribando a ésta última ciudad a las 12:11 horas.

Expresa que pasado el mediodía del viernes 15 de marzo de 2019 recibió un correo electrónico de la referida aerolínea, informándole de la cancelación del vuelo 237 ruta Panamá-Santa Clara previsto para el día 17 de ese mismo mes y año, ofreciéndole como vuelo alternativo uno que tendría lugar al día siguiente de recibido el correo, esto es el 16 de marzo a las 8:46 am.

Hace presente lo repentino del aviso de cancelación, y lo absurdo del nuevo itinerario ofrecido, toda vez que mantenía la salida originalmente pactada, Santiago-Panamá el día 17 de marzo de 2019, en tanto que el vuelo de conexión se programaba para el día anterior al vuelo de inicio de su viaje.

Sostiene que no es justificable que las condiciones del contrato sean alteradas abruptamente, sin existir razones de seguridad o fuerza mayor, que serían las únicas causales que eximirían de responsabilidad a la querellada. Agrega que con posterioridad se enteró que la aerolínea en cuestión venía

177  
17/4 ciento  
setenta  
y siete

cancelando sus vuelos Panamá- Santa Clara desde el mes de febrero de 2019, por lo que con mayor razón debió haber dado aviso con más antelación.

Que en definitiva, y como consecuencia de la cancelación injustificada de su vuelo, debió retrasar su viaje en dos días, partiendo el 19 de marzo de 2019, lo que le significó perder dos días de la estadía planificada junto a sus familiares, más un día hábil de vacaciones, que de otro modo no habría solicitado.

Relata detalladamente todos los reclamos formulados a la querellada, mediante correos electrónicos enviados a ésta última durante los meses de marzo y abril de 2019, en los cuales Copa S.A. justificó la cancelación del vuelo debido a un "cambio operativo", sin explicar en concreto en qué consistía dicho cambio, y por ende, la causa real y concreta de la cancelación.

Señala que la aerolínea sin reconocer responsabilidad alguna en los hechos investigados le ofreció por concepto de "gesto de servicio" un certificado de viaje por la suma de doscientos dólares para ser utilizado en la compra de un boleto, pago de cargos por cambios, o pago por exceso de equipaje. Que no aceptó dicha compensación.

Enuncia las disposiciones que COPA S.A. ha infringido, artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Por todo lo anterior, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el citado cuerpo legal, con costas.

La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 52 por **WALDO FLORIT OTERO** contra **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.**, o **COPA S.A.** ambos antes individualizados, solicitando que por los hechos denunciados se condene a la demandada al pago de \$6.000.000 (seis millones de pesos) por concepto de daño moral, o la suma que US. estime pertinente, más los intereses, reajustes y costas.

#### **CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE**

#### **EN LO INFRACCIONAL**

1.- Que la parte querellante acompañó entre otros, los siguientes documentos:

178 (X)  
ciento setenta  
y ocho

- Comprobante de compra de pasaje aéreo emitido por Copa Airlines con fecha 8 de octubre de 2018 a nombre de Waldo Florit, con fecha de salida el 17 de marzo de 2019 Santiago- Panamá (vuelo 495), Panamá- Santa Clara (vuelo 237), y regreso el 30 de marzo de 2019, rolante a fojas 1.

- Copia simple del correo electrónico enviado por Copa Airlines el día 15 de marzo de 2019 a las 13:57 horas, informándole del cambio operacional, consistente en la cancelación del vuelo 237 que cubría la ruta Panamá-Santa Clara, el día 17 de marzo de ese año a las 08:46 am., vuelo que operaría el día 16 de marzo de 2019 a la misma hora que el cancelado, rolante de fojas 2 a 6.

- Copia simple del correo electrónico enviado por Waldo Florit a Copa Airlines el 15 de marzo de 2019 a las 14:12, en respuesta a la notificación de la cancelación y reprogramación del vuelo 237 minutos antes, mediante el cual requiere información sobre el motivo de la intempestiva cancelación de un vuelo adquirido en el mes de octubre, y desconoce que la referida aerolínea haya tratado de comunicarse con él, rolante de fojas 7 a 9.

-Copia simple del Boleto electrónico extendido por Copa Airlines a nombre del querellante por concepto del vuelo Santiago-Panamá-Santa Clara, con fecha de salida 19 de marzo de 2019 y regreso a Santiago el 30 de marzo del mismo año, rolante de fojas 18 a 20.

- Set de correos electrónicos intercambiados entre el querellante y Copa Airlines entre fines de marzo y el mes de abril de 2019 con ocasión de los hechos denunciados en autos, rolantes de fojas 21 a 49.

2.- Que a fojas 172 y siguientes se realizó la audiencia de contestación y prueba con la asistencia de ambas partes. En dicho acto, la parte de Waldo Florit ratifica las acciones deducidas en autos, solicitando sean acogidas con expresa condena en costas. La demandada contesta por escrito que se tiene como parte integrante de la presente audiencia, agregado a fojas 75 y siguientes de autos.

3.- Que el escrito de defensa señala básicamente lo siguiente:

- Que efectivamente el actor adquirió pasajes para volar entre Santiago y la ciudad de Santa Clara entre el 17 y 30 de marzo de 2019.

- Que por motivos de seguridad Copa S.A. no pudo realizar el vuelo programado, ofreciendo al querellante viajar los días 16 y 30 de marzo de 2019 en vuelo vía Panamá y Santa Clara, lo que se concretaría una vez que el actor aceptara la modificación, lo que evidentemente implicaría reacomodar los vuelos previos al cancelado. Hace presente que el hecho de informar la cancelación de un tramo y de informar un nuevo vuelo no implica que no se modificaría la reserva completa, menos aún que se programaría un tramo intermedio antes del vuelo de origen, toda vez que ello habría implicado infringir el contrato de transporte aéreo.
- Que cuando se produce un cambio de itinerario la aerolínea informa inmediatamente al pasajero, ofreciéndole una de las siguientes opciones: a) aceptar el nuevo horario propuesto, b) efectuar un cambio de itinerario para volar al destino, c) solicitar la devolución del valor de los pasajes. Que en el caso de autos, el actor optó por modificar su pasaje, y realizar su viaje entre los días 19 y 30 de marzo de 2019, sin que existiese cobro adicional por dicha modificación.
- Que respecto al cambio de vuelo que afectó al querellante, éste se debió a la impostergable necesidad de realizar una mantención correctiva en los motores de los aviones de la flota Boeing 737/900 MAX, luego de ser notificada por parte del fabricante, que mantenían un problema en el software de seguridad de navegación que podía afectar las operaciones aéreas de dichos aviones y producir distintos accidentes aéreos.
- Que tanto la normativa aeronáutica chilena como los tratados internacionales vigentes sobre la materia, junto con establecer el principio general en orden a que el transportador asume responsabilidad a causa de los retrasos en los vuelos, reconoce que tal responsabilidad cesa cuando por razones fuera de su alcance se vea impedida de cumplir con los itinerarios comprometidos, a causa de impedimentos sobrevinientes, como lo es el caso fortuito o fuerza mayor.
- Que en razón de lo anterior, en la especie nos encontramos ante una situación de fuerza mayor, que impedía realizar el transporte a su destino, en

tanto éste no fuese superado, razón por la cual no puede ser calificado como incumplimiento o infracción a las disposiciones de la Ley 19.496.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, solicita el rechazo de la querrela y demanda deducidas en su contra, con costas.

4.- Que la parte de Copa Airlines acompañó entre otros, los siguientes documentos:

- Copia simple de Comunicado de Política y Procedimiento de fecha 13 de marzo de 2019, signado con el N° C-CMH-16-19, con el objetivo de dar alternativas a los clientes con boletos comprados en clase ejecutiva Dreams cuyos vuelos se vean afectados por la suspensión temporal de operaciones de la flota MAX9, ofreciendo como opciones: 1.- Reembolso sin penalidad de boletos reembolsables y no reembolsables. 2.- Cambios de fecha permitidos de acuerdo a la regla de la tarifa con el cobro de penalidad y diferencia de tarifa correspondiente., rolante de fojas 91 a 93.

- Set de 6 reportajes emitidos por distintos medios de comunicación en relación a las operaciones de vuelos realizados con aviones Boeing 737 MAX entre el mes de marzo y junio de 2019, entre los cuales se encuentra la noticia publicada en el Diario "El Espectador" el 13 de marzo de 2019, informando que Copa Airlines decidió suspender de manera temporal la operación de sus aeronaves Boeing 737 MAX-9, como respuesta a dos accidentes mortales de dichos aviones en los últimos cinco meses, uno de ellos, el conocido accidente del Ethiopian Airlines, rolantes de fojas 156 a 171 de autos.

5.- Que a fojas 175 se realizó la audiencia de exhibición documental con la asistencia de la parte de Waldo Florit, y el abogado José Miguel Bambach en representación de COPA S.A. En dicho acto, la parte demandada no exhibe los documentos solicitados (aquellos donde consten las razones concretas que motivaron la cancelación del vuelo del día 17 de marzo de 2019, ruta Panamá-Santa Clara), argumentando el carácter confidencial de gran parte de dicha documentación, la que no habría sido posible conseguir a la fecha.

NA 179  
Ciento  
setenta  
y nueve

6.- Que atendido el mérito de autos, el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que Waldo Florit interpone querrela y demanda civil en contra de Copa S.A. por infracción a la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, le imputa a la querrellada haber vulnerado los artículos 3 letra b), 12 y 23 del cuerpo legal antes citado. Funda su acción infraccional, fundamentalmente a raíz del aviso tardío de la cancelación de su vuelo 237 Panamá-Santa Clara programado originalmente para el 17 de marzo de 2019, el que le acarreó entre otros inconvenientes, el llegar a su destino con dos días de retraso, además de la falta de información veraz y oportuna por parte de la querrellada sobre las causas concretas que dieron origen a la cancelación del referido vuelo, y el actuar negligente de Copa S.A. en la prestación de sus servicios con ocasión de los hechos denunciados.

- Que Copa S.A. sostiene que no ha infringido disposición alguna de la Ley 19.496, toda vez que la cancelación del vuelo 237 que cubría la ruta Panamá-Santa Clara, se debió estrictamente a medidas de seguridad relacionadas con la mantención de los motores de los aviones de la flota Boeing 737/900 MAX, un vez sido notificados por parte del fabricante que éstos mantenían un desperfecto, lo que a juicio de la aerolínea configura claramente un caso de fuerza mayor, y por ende la eximen de responsabilidad.

- Que del análisis de la prueba rendida en autos conforme a las normas de la sana crítica, es posible establecer que Copa S.A. dio aviso al actor de la cancelación de su vuelo de conexión Panamá-Santa Clara acordado originalmente para el 17 de marzo de 2019 con menos de 24 horas de anticipación. Que, asimismo, propuso como vuelo alternativo uno que operaría al día siguiente del aviso de cancelación, sin informar que ocurría con el vuelo previo al cancelado, ruta Santiago-Panamá.

- Que en este contexto, sin manejar el actor información clara, oportuna y acabada sobre la totalidad del viaje contratado, resulta más que razonable la imposibilidad de aceptar la modificación propuesta por la demandada en los términos antes descritos, lo que en definitiva, se tradujo en que el vuelo

contra  
días er  
- Ante  
precis  
cancel  
mater  
126 y  
artícu  
horar  
pued  
razon  
fenór  
contr  
- En  
acon  
exhil  
quin  
opor  
vuel  
esta  
irres  
prey  
de  
sufi  
ter  
- Q  
ma  
Sar  
S.A  
atr  
ma

179 180  
Lento  
aduenta

contratado por el querellante de autos sufriera un atraso considerable de dos días en su trayecto Santiago-Panamá-Santa Clara.

- Ante este hecho, y a fin de establecer las responsabilidades del caso, es preciso determinar la naturaleza de los acontecimientos que motivaron la cancelación del vuelo contratado por el querellante, toda vez que en esta materia, el capítulo V del Título VIII del Código Aeronáutico, en sus artículos 126 y siguientes regula el contrato de transporte aéreo, señalando en su artículo 127, que la obligación esencial es efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas, pero el transportador "no obstante, puede suspender, retrasar, cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenaza contra la aeronave.

- En el caso de autos, tomando en consideración la prueba documental acompañada por Copa S.A, principalmente el resultado de la audiencia de exhibición documental rolante a fojas 175 antes citada en el considerando quinto, en la que la aerolínea no exhibió los documentos requeridos en su oportunidad, precisamente destinados a probar la causa de cancelación del vuelo 237 del 17 de marzo de 2019, no es posible a juicio del sentenciador establecer fehacientemente que se trató de un evento insuperable e irresistible, en el cual la aerolínea demandada actuó con la debida diligencia y previsión. Es necesario precisar en este punto, que las causas de exoneración de responsabilidad deben interpretarse restrictivamente, no siendo suficiente evidenciar de modo general que Copa S.A. suspendió de manera temporal la operación de sus aviones Boeing 737.

- Que de acuerdo a lo anteriormente razonado, no resulta acreditada de manera cierta la causa que dio origen a la cancelación del vuelo 237 Panamá-Santa Clara, por lo cual no es posible aceptar la alegación planteada por Copa S.A. en su defensa, excusándose de cualquier tipo de responsabilidad al atribuir la cancelación del vuelo antes indicado a una situación de fuerza mayor.

- Que en consecuencia, Copa S.A. no puede eximirse de su responsabilidad por la cancelación de vuelo contratado por el actor, siendo responsable por el incumplimiento de su obligación, lo cual originó que el querellante llegara a su destino con dos días de atraso, viéndose privado de ese tiempo de descanso, entre otras molestias propias del cumplimiento defectuoso del contrato de transporte en que incurrió la compañía aérea denunciada.

7.- Que de todo lo relacionado, apreciando según las reglas de la sana crítica, los antecedentes aportados por la partes, la prueba rendida, junto a los demás de autos, el sentenciador concluye que COPA S.A. no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere convenido con el consumidor la prestación del servicio, actuando con negligencia causándole menoscabo debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado, incurriendo en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

#### **EN LO CIVIL**

8.- Que la conducta infraccional imputada en el considerando anterior a COPA S.A., da origen a la indemnización de perjuicios a la que se encuentra obligada de conformidad a lo dispuesto en los artículos 2314 y siguientes del Código Civil, y 12 y 50 inciso 1 y 2, de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

9.- Que el actor demandó por concepto de daño moral la suma de \$6.000.000 (seis millones de pesos) en virtud de la frustración e impotencia por la situación vivida, principalmente por el hecho de perder dos días de vacaciones en compañía de sus padres de avanzada edad y enfermos que viven Cuba, en un viaje contratado con meses de anticipación, además de las molestias por la reiterada negativa de la aerolínea en explicar las causas concretas de cancelación del vuelo, entre otros menoscabos psicológicos que indica.

El daño moral consiste en el dolor, la angustia, la aflicción física o espiritual, y en general, los padecimientos infligidos a la víctima por el evento

dañoso. En este caso existió a juicio del Tribunal, un daño moral que tiene nexo causal con la mala prestación de servicios impetrada.

Así la conducta infraccional imputada a la demandada en el considerando séptimo, provocó a la parte demandante molestias que constituyen lo propio del daño moral cuya indemnización se solicita, razón por la cual el sentenciador hará lugar a ella, y fijará de modo prudencial el monto de la indemnización referida.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley Nº 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos; y Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

#### **SE DECLARA**

A.- Que se condena a **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.**, antes individualizada, a pagar una multa de 15 U.T.M. (quince unidades tributarias mensuales), al vulnerar los preceptos legales establecidos en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, al no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere convenido con el consumidor la prestación del servicio, actuando con negligencia causándole menoscabo por fallas o deficiencias en la calidad de la prestación del servicio, con ocasión de los hechos denunciados a fojas 1 y siguientes.

B.- Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas 52 por **WALDO FLORIT OTERO** contra **COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A.**, ambos antes individualizados, sólo en cuanto se condena a la demandada a pagar al demandante la suma de \$2.000.000 (dos millones de pesos), por concepto de daño moral, con costas.

C.- Que dicha suma deberá ser pagada reajustada de conformidad con la variación experimentada por el Índice de Precios al Consumidor, entre la fecha de la infracción y la del pago efectivo, sin intereses.

**ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE**

10 18A  
ciento  
y uno

ROL N°38806-1-2019

Dictada por el Juez Titular: **DON VLADIMIR MONDACA DIAZ**

Secretario Subrogante: **DON JUAN CARLOS RAMÍREZ PÉREZ**

C.C.: -W. Florit : "se dictó sentencia".

-P. Reyes : "se dictó sentencia".

26 MAY 2020