

31 Julio 2014

Calama, a tres de abril de dos mil catorce.

Vistos:

A fojas 45, rola denuncia y demanda de indemnización de perjuicio interpuesta por Héctor Pinto Ramos en representación de doña Viginia Alejandra Ramos Romero, Rubén López Arqueros, y sus hijos Sebastián y Benjamín López Ramos, domiciliados en calle Uno Oriente 2782 Villa Exótica, Calama, en contra de LAN Chile, representada legalmente en su calidad de jefe local, por don Raúl Vilches Valenzuela, con domicilio en calle Latorre N°1726, Calama, o por quien ostente dicha calidad en esta ciudad de conformidad a lo dispuesto en el arto 50 letra c) inciso tercero y letra d) de la Ley 19.496; en razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: En el mes de Marzo de 2013, sus representados realizaron contrato de transporte aéreo consistente en la compra de pasajes y tour para cuatro personas con destino a La Habana Cuba; 21/07/13, vuelo LA622 de Lan Airlines, Santiago de Chile a México; 22/07/13, desde México a la Habana Cuba, en Aerolínea Aeroméxico; Estadia en la Habana Cuba, 22 al 24 de Julio 2013, con programa de citytour en la Habana, almuerzo incluido, y tour el 23/07/13; el 24/07/13 traslado a la localidad de Varadero Cuba, alojamiento en Resort Melia Varadero, hasta el 29/07/13, vuelo AM 452 aerolínea Aeroméxico desde La Habana Cuba a México y vuelo LA 621, de Lan Airlines, desde México a Santiago de Chile. Con fecha 21/07/13, presenta retraso en el primer vuelo, después de horas de espera, parten desde Santiago, debiendo aterrizar de emergencia en la ciudad de Iquique, permaneciendo al interior del avión, hasta las 07:00 horas aproximadamente, comunicándoles que estaba suspendido el vuelo a México, y que serían derivados a hoteles de la ciudad, sin mayor información sus mandantes esperan, hasta el 23/07/13 que se programó su viaje en la Aerolínea Copa Airlines, desde ciudad de México hacia La Habana Cuba, esto a través de pasajes que ellos mismos habían adquirido. Al llegar son derivados al Hotel Camino Real, con desayuno, no así almuerzo como originalmente estaba programado, además de un voucher. En la ciudad de México con el fin de abordar el vuelo con destino a La Habana Cuba, asumen costos de traslado por la suma de \$150.000, llegando a las oficinas de Copa Airlines, les informan a mis representados que no tenían pasajes ni asientos disponibles. De esta forma resultando falsa la información otorgada por la querellada, jamás existió una reprogramación, se les ocultó información a sus representantes, y se les obligó abordar un vuelo hacía México con una supuesta reprogramación que sólo contenía antecedentes falso e inexistentes. Los hechos descritos incurrir infracción a la ley 19.496 en sus articulos 3, 12, 23 y 25 en lo relativo a la negligencia de prestación de servicios. En un otrosí viene en interponer demanda civil de iod,mm=ión d, pojuicio M oontm d,' pro.,",., LANClri~

71 ~ I ~
d; ~ ; ~ ~ : - sk ~ N

... me Jan

descritos en lo principal de esta presentación, solicitando las siguientes sumas por concepto indemnizatorio: por concepto de daño emergente la suma \$ 1.444.704 Y por concepto de daño inmaterial la suma \$ 10.000.000, o la suma que USo estime ajustada a derecho o a lo que su prudencia le dictamine, más reajustes e intereses. Acompaña documentos que rolan de fojas 1 a 43.

A fojas 64, contesta denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicio por la abogada Stefania Drellana Mora, en representación de Lan Airlains S.A., solicitando el rechazo en todas sus partes de ambas acciones con costas, en razón de los siguientes argumentos de hecho y de derecho: Tal como señala la demandante, es efectivo que el domingo 21 de julio de 2013, el vuelo LA622 desde Santiago hasta la ciudad de México presentó un alerta de sensores, que ocasionó un aterrizaje preventivo, dicha causa de fuena mayor, que alteró las fechas y horarios del itinerario, pero este pudo ser cumplido casi en su totalidad. Por ende solicita especial consideración, alega que los hechos no causaron perjuicio, más aún la interrupción del vuelo fue realizada para la integridad física de los querellada y del resto de los ocupantes del avión. Su representada puso a disposición de la querellada y su familia, todas las soluciones posibles, incluso se le ofreció en reembolso de todos los gastos extras incurridos por la querellante. Finalmente solicita tener por contestada la querella y demanda civil deducida en contra su representada, y absolver, toda vez que carece de responsabilidad en los hechos denunciados.

A fojas 15, tiene lugar audiencia de contestación, avenimiento y prueba con la asistencia de la querellante y demandante civil el abogado don Héctor Pinto Ramos y por la querellada y demandada civil Lan Airlines SA, el habilitado don Mauricio Rivas Rivas. La querellante y demandante ratifica su querella infraccional y demanda civil en todas sus partes, con costas. La parte querellada y demandada civil viene en contestar mediante minuta escrita. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Rindiéndose la causa a prueba. Prueba documental; la querellante y demandante ratifica los documentos acompañados a fojas 1 a 42 inclusive, y acompaña en el acto: Informe psicológico y misiva enviada a Sernac. La parte querellada y demandada civil no rinde. A continuación tiene lugar la prueba testimonial de la parte denunciante y demandante civil, siendo llamado a declarar a doña Ana Acevedo Acevedo, quien juramentada expone: Trabaja con Virginia Ramos, se enteró que salió de vacaciones en julio de 2013, contrató un paquete en Lan Chile, para viajar a Cuba, y cuando ellos llegan a Santiago el 21/07/13, el vuelo se retrasó una hora y media aproximadamente, luego en el trayecto paran en Iquique y sin explicación esperan hasta las 07:00 de la mañana siguiente. El 23/07/13, les indican que el avión tenía un desperfecto mecánico, el mismo día en la tarde continúan,

Wijijj Siny: xP aciomnes;
V. ~
V. ~
lb.) v...
etu vl", ij NAI

y ante la insistencia de explicación les indican que Lan Chile había comprado y reprogramado su viaje con destino a Cuba Virginia sabía de un vuelo directo, pero Lan se las negó, insistiendo en que ya había comprado los pasajes y no había posibilidad de cambio. Lan les paga el traslado, ante a insistencia de Virginia y su familia, llegando el 23/07/13, y al presentarse en Counter en México, el vuelo hacia Cuba estaba vendido con antelación, y ante una nueva discusión y estrés de parte de sus representados, Lan les compra el vuelo para ella y su familia. Al llegar a Cuba, habían perdido la estadía por el retraso de dos días, siendo trasladados directamente a Varadero. Luego comparece don Dermis Oviedo Álvarez, quien juramentado expone: Yo estaba interesado en realizar el mismo viaje de Rubén, a quien encontré decepcionado y ofuscado, y Rubén le contó que había comprado un paquete turístico sin escala de Santiago a México y después otro vuelo a La Habana, pero que cuando viajaban se detuvieron en Iquique, donde tuvieron que bajar, y nos les daban explicación, y después de mucha espera les dijeron que el avión sufrió un problema técnico. Luego viajaron a México perdiendo la conexión a la Habana, tuvieron que quedarse en México, y después de dos días de retraso tuvieron que irse directo a Varadero, todo eso llevó a estrés a Rubén y su familia. Finalmente declara don Nelson Sáez Saavedra, quien juramentado expone: Cuando Rubén llega de vacaciones me cuenta sobre el viaje, que tuvo problemas en el avión saliendo de Santiago, aterrizando en Iquique, que la niña que lo atendió bastante hostil y sin dar solución. El 22/07/13 viajan a México y al día siguiente a la Habana, pero estando en México debió cancelar el traslado al aeropuerto en donde se enteran que no pueden viajar a la Habana sino hasta el día siguiente, los dos días en Habana se pierden y sólo aprovechan el paquete turístico en Varadero. La parte querellada y demandada, no rinde.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, se ha presentado querrela infraccional en contra de Lan Chile. Por cuanto este último habría dado incumplimiento en su obligación como proveedor de servicio de transporte aéreo ya que esta en un actuar negligente y no dio respuesta satisfactoria a los reclamos de la actora, perjudicando así a los querellantes, por tanto se ha incurrido en una infracción en sus artículos 1 y 7 de la ley 18.287. Solicita que se condene a la contraria al máximo de las multas señaladas en la ley 19.496, con costas.

SEGUNDO: Que, para acreditar los hechos de la denuncia rola documental de fojas 1 y 42 inclusive, en la cual consta el hecho de haberse comprado los boletos aéreo a la querellada y el hecho que al momento de prestar servicios la denunciada, no cumple con los horarios y fechas establecidas.

II

E' COPIA DE ti. SU üidGINAI

TERCERO: Que los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, según lo autoriza el art.14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme 10 dispone el art.SOB) de la Ley 19.496., permite a este tribunal concluir: Que conforme a la prueba reseñada, se ha incurrido en infracción por parte del proveedor Lan Chile, por cuanto esta no cumplió en tiempo y oportunidad de la prestación de servicio. Ello consta de los documentos no objetados de fojas 14 de autos en relación con la documental de fojas 12 y 13. Además de ser concordante con 10 expuesto por la actora en su denuncia. En efecto, como la misma querellada señala, estamos frente a una de las líneas aéreas más importantes del mundo y los consumidores entienden que ésta debe cumplir con los más altos estándares de calidad en la presentación de sus servicios, situación que en este caso particular no ocurrió. Una característica que resulta esencial para un buen servicio, es la puntualidad en la presentación de estos; máxime si el consumidor se encuentra en territorio extranjero sin redes de apoyo; ello hace atendible la hipótesis de haberse sufrido ansiedad y daño moral consecuente con esta lamentable situación.

CUARTO: Que, habiéndose constatado la infracción y habiéndose establecido la existencia de una negligencia por parte de Lan Chile, se le condenará esta al pago de una multa ascendiente a S U.T.M.

En cuanto a lo civil:

QUINTO: Que, se ha presentado demanda civil por doña Virginia Ramos Romero, Rubén López Arqueros y sus hijos Sebastián y Benjamín López Ramos, en contra de LAN Chile, solicitando las siguientes sumas por concepto indemnizatorio: por concepto de daño emergente la suma \$1.444.704 y por concepto de daño inmaterial la suma \$ 10.000.000, o la suma que USo estime ajustada a derecho o a lo que su prudencia le dictamine, más reajustes e intereses.

SEXTO: Que, el tribunal dará lugar a los solicitado por concepto de responsabilidad civil toda vez que en estos autos se ha establecido la existencia de daños derivados del incumplimiento del proveedor; y por lo demás, concuerda con las circunstancias de autos, por cuanto se ha probado claramente que la prestación del servicio no fue el óptimo y se produjeron circunstancias enojosas que perjudicaron a los consumidores material y moralmente. De esta forma se condenará a la querellada LAN Chile al pago de las siguientes sumas: \$1.444.704 por concepto de daño emergente y la suma de \$ 1.500.000. Por concepto de daño moral.

SEPTIMO: Que, se condenará en costas al demandado.



-/

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; 3º letra d), 4º, arto 23 de la ley 19.496 Y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Se condena a LAN Chile al pago de una multa ascendiente aS D.T.M.

II.- Se condena a LAN Chile, al pago de las siguientes sumas: \$1.444.704 por concepto de daño emergente y la suma de \$ 1.500.000. Por concepto de daño moral, sumas que deberán incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Se condena en costas a la demandada

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifiqese y archívese en su oportunidad

Rol N° 75.343

Dictada por don Manuel Pimentel Mena, Juz de Policía local de Calama.

Autoriza doña Juana Martínez Alcota, Secretaria subrogante.