

C.A. de Santiago

Santiago, veintiséis de junio de dos mil trece.

A fojas 95; téngase presente.

Vistos;

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción del considerando tercero y el párrafo primero y el considerando cuarto.

Y teniendo además presente:

Que el funcionamiento del servicio de vuelo de la empresa aérea denunciada está también determinado por la responsabilidad técnica del transporte aéreo, por lo que, conforme a las razones dadas, en el caso de autos no aparece que el comportamiento de la denunciada haya sido efectuado frustrando las expectativas del servicio que la denunciante reclama.

Y, visto, además, lo dispuesto en los artículos N°12 y N° 23 de la Ley 19.496, se declara:

Que **se revoca** en su parte apelada la sentencia de fecha catorce de junio de dos mil once, escrita a fojas 63 y siguientes y en su lugar se resuelve que no se hace lugar a la denuncia infraccional en contra de Lan Chile S.A.

Regístrse y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1704-2012.

Pronunciada por la Sexta de la Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el ministro don Jorge Zepeda Arancibia e integrada por el Ministro Suplente Señor Juan Antonio Poblete Mendez y por el abogado Integrante Señor Eugenio Benitez Ramírez.

CONDENATORIA SUTM.
SIN COSTOS
(CON DEMANDA: RECHAZADA.
(en Rebeldía)

60.958-E
MT. RUC 19/07/11

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
RENCA

Renca, martes 14 de junio de 2011

VISTOS:

1. A Fojas 1 y siguientes el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, con fecha 27 de diciembre de 2005, remite denuncia realizada por **CLAUDIA ANDREA ROSALES SAN MARTIN** en contra de **LAN CHILE S.A.**, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.946, en atención a que la denunciada habría causado menoscabo al consumidor al no respetar los términos conforme a los cuales se convino la prestación del servicio, toda vez que la denunciante, tenía programado un vuelo a las 15:55 horas con destino a la ciudad de Iquique, el cual se realizó 3 horas después, avisando la aerolínea a las 16:30 horas, que ello se debía por no haber avión disponible y, a causa del retraso, la denunciante alega haber perdido el matrimonio de un familiar. La denunciante expresa que con el presente reclamo quiere que se le indemnice el perjuicio sufrido, mal rato y pérdida de tiempo que significó la inasistencia al matrimonio mencionado anteriormente, solicitando como indemnización un pasaje de ida y de vuelta a cualquier lugar de Chile. Se adjunta a la denuncia los siguientes documentos: 1) copia de email enviado por el comité de servicio al cliente de LAN CHILE; 2) Carta de reclamo de Claudia Rosales San Martín enviada al SERNAC; 3) Lista de pasajeros afectados por el retraso del vuelo LA - 368; 4) Fotocopia simple de parte de matrimonio; 5) copia de voucher de equipaje de la denunciante; 6) Poder especial otorgado a doña Claudia Rosales para representar en demanda colectiva; 7) Antecedentes de número de reclamo y 8) recibo de ticket electrónico.

2. A Fs. 17, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, se hace parte en la causa.

3. A Fs. 19 y siguientes, consta declaración de **CLAUDIA ANDREA ROSALES SAN MARTÍN**, quien ratifica el denunció en todas sus partes.

4. A Fs. 21 y siguientes, **CLAUDIA ANDREA ROSALES SAN MARTÍN**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LAN CHILE S.A.**, por

infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando la suma de **\$698.000.-** (seiscientos noventa y ocho mil pesos), los cuales corresponden **\$180.000.-** (ciento ochenta mil), a título de daño directo, por gastos en que ha incurrido la denunciante en alojamiento y taxi desde el aeropuerto a la ciudad de Iquique; la suma de **\$500.000.-** (quinientos mil pesos) a título de daño moral que le ha ocasionado este problema y **\$18.000** (dieciocho mil pesos) por gastos de receptor, con expresa condenación en costas.

5. A Fs. 25, **LANCHILE S.A.**, representada por Darío Calderón González, se hace parte en la causa.

6. A Fs. 29, Rodrigo Hernández Percherón, en representación de LAN CHILE AIRLINES S.A., interpone incidente de previo y especial pronunciamiento, solicitando la nulidad de todo lo obrado en contra de su representada, en atención a la incompetencia del Tribunal para conocer de la materia de autos, invocando los artículos 2 y 2 bis de Ley 19.496. Esgrime que el contrato de transporte aéreo de personas, está normado de principio a fin, por el Código Aeronáutico y también por el Decreto N° 458, denominado "Convenio de Varsovia", cuyos preceptos están dirigidos a todas las cuestiones que acontezcan en el transporte aéreo, siendo éste corroborado por el artículo 6 del Código Aeronáutico. Señala que por todas estas razones, procede la incompetencia absoluta del Tribunal, siendo la materia de autos privativa, exclusiva y excluyente de un Juez de Letras en lo Civil, invocando al respecto, el artículo 7 del Código Orgánico de Tribunales.

7. A Fs. 42, se llama a las partes a comparendo de estilo, el cual se efectúa con fecha 31 de mayo de 2006. Sin embargo, en virtud de la petición realizada a Fs. 44, por la parte demandada, esto es, la nulidad del mencionado comparendo debido a la pendencia de un incidente de previo y especial pronunciamiento deducido a Fs. 29 y siguientes, se deja sin efecto lo realizado a Fs. 42 y siguientes, acogiendo el Tribunal dicho incidente y dejando en situación de resolver, la petición de nulidad de todo lo obrado por incompetencia del Tribunal.

10. A Fs. 46, la parte del Sernac evacua traslado al escrito presentado a Fs. 29, señalando que la contraria desconoce la institución jurídica de la nulidad y la confunde la excepción

de incompetencia del Tribunal. Agrega que la nulidad de todo lo obrado sólo procede en caso de que exista un vicio que irroge a una de las partes un perjuicio reparable sólo con la declaración de nulidad, lo que no ocurriría en autos, fundando lo anterior en el artículo 83 del Código de Procedimiento Civil. Indica, por otra parte, que la excepción de incompetencia del Tribunal debe ser interpuesta en el momento procesal correspondiente, esto es, en la audiencia de comparendo de avenimiento, contestación y prueba, sin embargo, dicha incompetencia no procedería, ya que de acuerdo al principio de supletoriedad, consagrado expresamente en el artículo 2 bis de la Ley 19.496, no serán aplicables las normas de la mencionada ley, a las actividades de producción, fabricación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas en leyes especiales, salvo en materias que estas últimas no prevean. Además invocan el artículo 133 del Código Aeronáutico. Agregan que en el caso de autos, ni el Convenio de Varsovia, ni el Código Aeronáutico, consagran norma legal alguna que posibilite el ejercicio de acciones destinadas a perseguir la responsabilidad por infracción a las normas que sancionan el cumplimiento contractual, la negativa injustificada a prestar el servicio, y al proveedor que cause menoscabo al consumidor debido a fallas en la calidad del servicio que presta, por lo que la Ley 19.496 se hace completamente aplicable al caso de autos.

12. A Fs. 50, el Tribunal no hace lugar a la incompetencia absoluta reclamada por vía declinatoria, en virtud de los artículos 2 bis, 50 y siguientes de la Ley 19.496; artículos 1, 5, 7, 10 y 11 del Código Orgánico de Tribunales; artículo 73 de la Constitución Política de la República y artículo 14 de la Ley 18.287.

11. A Fs. 57, se llama a las partes a Comparendo de estilo, en rebeldía de la parte demandante, compareciendo por el Sernac, Luis Álvarez y por la demandada, Rodrigo Hernández. La parte denunciante ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional a Fs. 1 y siguientes. El Tribunal provee, que se tiene por ratificada la denuncia de autos y por no ratificada la demanda interpuesta a Fs. 21 y siguientes. La parte demandada contesta la denuncia infraccional y demanda civil, solicitando que ambas sean rechazadas en todas y cada una de sus partes, alegando que la demandada es una empresa de prestigio, preocupada de dar a sus clientes y pasajeros en general, un excelente servicio, en donde no

sólo es importante la calidad de sus vuelos, si no también la seguridad de los mismos, agregando que es errado lo que señala la contraria, esto es, que se incumplieron los artículos 12, 23 y demás disposiciones de la Ley 19.496. Indica que el vuelo de la denunciante, rumbo a Iquique, sufrió un retraso en caso alguno imputable a Lan Chile, ya que éste se produjo momentos antes del despegue, siendo un imponderable de último minuto y de carácter técnico que generó un mantenimiento no programado, lo cual fue informado a los pasajeros. Señala que la decisión de cambio de material de vuelo, no fue en caso alguno una decisión antojadiza, sino que se privilegió la seguridad de los pasajeros. Expresa que la denunciada no puede garantizar horas y salidas de sus vuelos en forma exacta, de acuerdo a la cláusula 7ma del Contrato de Transporte Aéreo que suscribe Lan Airlines con sus clientes. más aún, si existió un mantenimiento no programado tendiente a resguardar la seguridad, un actuar contrario, alega la denunciada, habría sido temerario y negligente. Respecto a la demanda civil, la demandada señala que ésta no cumpliría con los requisitos del artículo 254 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, ya que no describe los hechos de autos, siendo improcedente demandar por concepto de daño directo la suma \$180.000 por gastos en alojamiento y taxi, ya que de los documentos acompañados, no consta ninguno que demuestre una relación de causa y efecto con los hechos de autos, más aún si el contrato de transportes fue cumplido a cabalidad. Lo mismo señala respecto a la suma de \$500.000 demandada por concepto de daño moral, indicando al respecto la improcedencia del mismo, por no existir documentación o antecedentes que justifiquen su determinación.

12. La parte denunciante reitera con citación los documentos que rolan de Fs. 3 a 8 y de Fs. 15 a 16 de autos. La parte denunciada y demandada, objeta los documentos referidos por ser meras copias simples y en ese mismo acto, acompaña los siguientes documentos: 1) contrato de transporte aéreo; 2) email enviado por el Comité de Servicio al cliente de Lan Chile, de fecha 3 de noviembre de 2005. La parte denunciante objeta los documentos acompañados por la contraria, ya que se trata de copias simples emanadas de la propia parte, además no existiría constancia de que la demandante Claudia Rosales, haya suscrito el mencionado contrato.

13. A Fs. 62, el Tribunal llama nuevamente a las partes a audiencia especial de conciliación, la cual no se lleva a cabo debido a la no comparecencia de la demandante Claudia Rosales.

Encontrándose la causa en estado de fallo, se ha ordenado traer los autos para dictar sentencia.

VISTOS CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que los autos se iniciaron por denuncia infraccional del **Servicio Nacional del Consumidor**, quien se hizo parte en la causa, en contra de **LAN CHILE S.A.**, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, debido a que la denunciada habría causado menoscabo a la consumidora **Claudia Rosales San Martín**, al no respetar los términos conforme a los cuales se convino la prestación del servicio, ya que por un retraso en uno de sus vuelos, la denunciante no habría podido asistir al matrimonio de un familiar.

SEGUNDO: Que la cláusula séptima del contrato presentado por la denunciada como prueba documental, suscrito por LAN CHILE S.A y sus clientes, expresa que *“el transportador se compromete a hacer todo el esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en los itinerarios o en alguna otra publicación no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento y no forman parte de este contrato.”*

TERCERO: Que la mencionada cláusula, a juicio de este Tribunal, es muy amplia en sus términos, dando lugar a cualquier contratiempo, y por lo tanto, a cualquier retraso que a juicio de la empresa estime “razonable”, excusándose de esta manera, de toda responsabilidad que le cabría en el retardo de sus vuelos, al no estar las horas de dichos vuelos garantizados. A mayor abundamiento, en el presente caso, dicho retraso se debió a un mantenimiento de carácter técnico no programado, lo cual es un riesgo inherente al giro

de la empresa, no imputable a los pasajeros quienes contrataron el servicio con un horario estipulado.

CUARTO: Que debido al perjuicio ocasionado por el retraso del vuelo, Claudia Rosales San Martín, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios contra de LAN AIRLINES S.A., alegando daños directos y daño moral. Sin embargo, correspondiéndole a la parte que alega los daños, la prueba de los mismos, este Tribunal considera que no se acredita el efectivo menoscabo pecuniario y moral sufrido por la denunciante.

Y CONSIDERANDO, además, lo dispuesto en los artículos 1 y siguientes de la Ley 18.287, artículos 1.12, 23, 24, 50 A, 50 B y 58 de la Ley N° 19.496.

SE RESUELVE:

EN LO INFRACCIONAL:

1. Que **se hace lugar** a la denuncia infraccional contra de **LAN CHILE S.A** y en consecuencia, se la condena a pagar una multa de **5 UTM** a beneficio fiscal.
2. Si la sociedad condenada no integrare en arcas fiscales el monto de la multa dentro de quinto día desde su notificación, despáchese orden de reclusión nocturna en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de UTM por vía de sustitución y apremio, con un máximo de 15 jornadas;
3. Que habiendo tenido ambas partes motivo plausible para litigar, cada parte concurrirá al pago de sus propias costas procesales y personales.

EN LO CIVIL:

1. Que **se rechaza** la demanda civil presentada en autos debido a que los antecedentes presentados por la demandante en el proceso, no alcanzan para acreditar los perjuicios por ella alegados.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA

DICTADA POR DON MARIO FERNÁNDEZ G. JUEZ TITULAR.

AUTORIZADA POR DON RAFAEL RIVAS GODOY.

ROL N° 60.958-3