

PUDAHUEL, a siete de febrero de dos mil catorce.

VISTOS:

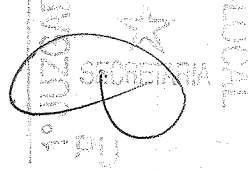
Que a fojas 1 y siguientes rola denuncia infraccional promovida por el Servicio Nacional del Consumidor, en contra de "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", mediante la cual se solicita a este Tribunal condene a dicha empresa, representada para estos efectos por don MIGUEL CUETO PLAZA, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio en Avenida Presidente Riesco Nº 5711, piso 19, comuna de Las Condes.

En lo infraccional, argumenta que la denunciada cometió infracción establecida en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, en razón de los hechos conocidos por dicho servicio a partir del reclamo efectuado el día 26 de marzo de 2013, por doña MARIA QUEVEDO LEIVA, quien al disponerse a realizar su viaje desde la ciudad de Santiago a Isla de Pascua, en un vuelo programado para las 09:30 horas, el que sin embargo después de realizar el protocolo de despegue propiamente tal, no fue realizado por haber tenido el avión problemas técnicos, relacionados con el funcionamiento del sistema de aire acondicionado, tardando la compañía casi seis horas en arreglar el desperfecto, lo que trajo como consecuencia un retraso en el servicio, causando graves perjuicios a los consumidores, pidiendo que dicha denuncia sea acogida y se condene a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la Ley.-

Que a fojas 137, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba.

Avenimiento. No se produce.

Que a fojas 106 rola contestación de la denuncia infraccional formulada por LATAM AIRLINES S.A., en la que en síntesis se argumenta, que el desperfecto detectado en el avión que realizaría el vuelo en cuestión, impedía la operación del mismo a un destino como Isla de Pascua, toda vez que las condiciones y tiempo que tardaría el vuelo, le hacía alejarse de un límite de tiempo determinado y seguro del aeropuerto más cercano. Hace presente que el avión en comento contaba con sus mantenciones al día, aprobadas y certificadas por la Dirección general de Aeronáutica Civil. Agrega que la seguridad aérea, no solo descansa en los programas de mantención de las aeronaves, sino que en forma adicional, antes de la operación de cualquier avión éstos son objeto de una revisión tanto física como de sus principales sistemas de aeronavegación, y en esta instancia fue precisamente detectado el problema que produjo el retraso del vuelo y que determinó la suspensión temporal de sus



operaciones y en definitiva el cambio de vuelo. De esta manera , concluye se está frente a un evento completamente inesperado, no previsto ni previsible, solicitando por tanto el rechazo de la denuncia formulada, con costas.-

Que a fojas 138, rola declaración del testigo presentado por al parte denunciada, don MAURICIO PANTOJA FUENTES, el que fue tachado por la contraria.-

Que a fojas 145, rola informe evacuado por la Dirección General de Aeronáutica Civil, el que señala: 1) La matrícula del avión Boeing 767 que realizó el vuelo LA 841, el día 16 de marzo de 2013 es CC-CDM, en lugar de la aeronave matrícula CC-CXE originalmente asignada a dicha ruta. Que el cambio se debió a que el avión original presentó problemas de mantenimiento. 2) Dada la ubicación geográfica de Isla de Pascua impedían que la aeronave original efectuara el vuelo con la falla detectada. 3) Que la aeronave original contaba a la fecha del suceso con su certificado de aeronavegabilidad vigente. 4) Que a la fecha la empresa LATAM y sus filiales tenían aprobado su Programa de Mantenimiento para aeronaves Boeing 767-300, en su revisión la cual incluía ambas aeronaves la original que presentó la falla y la que efectuó el vuelo en reemplazo. Se adjuntan los documentos señalados de fojas 145 a 153, no objetados ni observados por la contraria.

Que a fojas 182, y sin existir diligencias pendientes, se ordenó traer los autos para fallo,

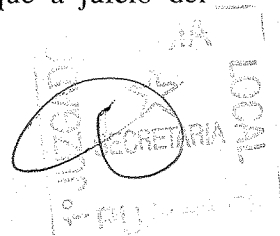
CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

A) EN CUANTO A LAS TACHAS:

PRIMERO: Que a fojas 138 el apoderado de la denunciante, tachó al testigo presentado por la denunciada, en virtud del artículo 358 N° 5 y 6 del Código de Procedimiento Civil, por considerar que aquél es dependiente de la empresa que lo presenta.

Que la denunciada, solicitó el rechazo de la tacha, en atención a que el testigo no es un trabajador dependiente de la denunciado como lo ha declarado sino que de una empresa externa. Asimismo, solicita el rechazo por cuanto el testigo ha sido claro al declarar que no tiene interés en el juicio.

SEGUNDO: Que la inhabilidad contemplada en el artículo 358 N° 5 y 6 del Código Procedimiento Civil, señala: Son también inhábiles para declarar: 5) Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio. 6) Los que a juicio del



Tribunal carezcan de la imparcialidad necesaria para declarar por tener en el pleito interés directo o indirecto.

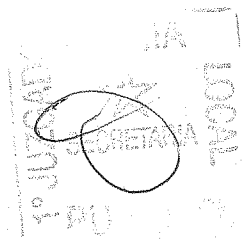
Que en la especie no se ha configurado fehacientemente la inhabilidad contemplada en el N°5, por cuanto el testigo ha señalado expresamente no ser dependiente de quien lo presenta, y en ningún caso se puede establecer la inhabilidad contemplada en el N°6, por lo que a juicio del suscrito no existen hechos determinantes que permitan declarar inhábil al testigo, motivo por el cual conforme a las reglas de la sana crítica, se rechazará la tacha interpuesta.-.

B) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

TERCERO: Que en el contexto de los antecedentes allegados al expediente, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si la denunciada LATAM AIRLINES incurrió en las contravenciones prescritas en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, esto es, si conforme a la primera de la disposiciones citadas, el proveedor de bienes y servicios (LATAM AIRLINES) ha respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a la cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio y, en segundo término, si en la prestación del servicio contratado actuó con negligencia, causando, de esa manera, menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio proporcionado.

CUARTO: Que el Código Aeronáutico en el artículo 127 establece: “El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes”,

Que este sentenciador ha podido formarse la convicción, que los hechos denunciados no son constitutivos de infracción por parte de la denunciada, por cuanto no se ha acreditado por medio de prueba legal alguno tales hechos. Por el contrario, esta última ha acreditado fehacientemente que no existe contravención de su parte, con los diversos documentos acompañados, no objetados ni observados por el denunciante. Asimismo está acreditado en



Que así las cosas, los antecedentes que en el proceso constan son, a juicio de este Sentenciador, insuficientes para tener por acreditada la denuncia de fojas 1; y

Lo dispuesto en la Ley 15.231, en los artículos 1º, 13, 14, 15 y 17 de la Ley 18.287; Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículos 1º 12, 23 y siguientes;

ROL N° 7516-9/2013

PROVEYO DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR.-

AUTORIZA DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR.-