

**Segundo Juzgado de Policía Local
Las Condes**

COPIA

Proceso No. 1553-10-2013

LAS CONDES, treinta de septiembre de dos mil trece.-

VISTOS:

A fs. 33 y ss y 42 don **Antonio Bacigalupo Gittins**, peruano, cédula nacional de identidad para extranjeros número 14.459.337-5, ingeniero comercial, con domicilio en Rosario Norte 535, oficina 1604, Comuna de Las Condes, interpone denuncia infraccional en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A., en adelante Lan, representada por don Alejandro de la Fuente Goic**, ambos con domicilio en Av. Presidente Riesco 5711, Piso 19, Comuna de Las Condes, por incurrir en infracción a lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, atendida la deficiente prestación de servicios ofrecida, toda vez que habiendo adquirido un pasaje aéreo de clase business para el vuelo LA 705 para el día 10 de octubre de 2012, entre las ciudades de Londres, Madrid y Santiago, encontrándose en el aeropuerto de Madrid, al suspender el proveedor por razones de seguridad el tramo del vuelo a Santiago, le habría otorgado únicamente la opción de trasladarlo a un hotel con la posibilidad de embarcarse el día siguiente, negándose injustificadamente a acceder con cargo al pasaje adquirido, que abordara otro vuelo de los que en esos momentos se encontraban disponibles para salir desde Madrid a Santiago; o bien, a otras ciudades de Sudamérica desde las cuales se podría realizar alguna conexión, ante lo cual, dada su urgencia en retornar, en razón de compromisos laborales, habría optado por adquirir pasajes por su cuenta, no resultando satisfactoria la indemnización ofrecida por Lan ante el reclamo formulado a su regreso, solicitando en consecuencia, sea condenada al máximo de las multas que establece la Ley, con costas; Que, deduce a su vez en contra de la denunciada, demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sea condenada al pago de la suma de \$3.517.802.- por concepto de daño directo, correspondiente al valor de los pasajes adquiridos por él y a la suma de \$ 1.500.000.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 55.**

A fs. 52 y 53 rola presentación escrita de Lan formulando descargos al tenor de los hechos denunciados, solicitando el rechazo de las acciones deducidas.

A fs. 94 y ss se lleva a efecto el comparendo de estilo decretado en el proceso con asistencia de los apoderados de las partes, rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado son traídos los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

En lo infraccional:

PRIMERO: Que, don Antonio Bacigalupo Gittins funda sus acciones interpuestas a fs. 33 y ss en contra de Lan, en cuanto a que en el pasaje en clase business adquirido por él para el vuelo a realizarse con fecha 10 de octubre de 2012 entre las ciudades de Londres- Madrid y Santiago, la denunciada no habría dado cumplimiento a las condiciones pactadas al suspender el vuelo LA705 por razones de seguridad, correspondiente al tramo entre las ciudades de Madrid y Santiago, otorgándole únicamente la opción de trasladarlo a un hotel para ver la posibilidad de acceder a un vuelo el día siguiente, negándose a embarcarlo en otro vuelo de los que en esos momentos se encontraban disponibles para salir desde Madrid a Santiago; o bien, a otras ciudades de Sudamérica desde las cuales se podría abordar alguna conexión, señalando que no existía disponibilidad de asientos en otras aerolíneas; Que, no obstante la respuesta negativa de la denunciada, al consultar personalmente, habría constatado que esto no era efectivo, toda vez que en Iberia existían varios asientos disponibles en la misma clase business en un vuelo hacia Montevideo, que podría conectar con un vuelo Lan hacia Santiago como destino final; Que, al presentar dicha alternativa a Lan, le habrían señalado que los demás pasajeros ya iban rumbo al hotel y que no existían asientos disponibles en el vuelo de Iberia, manifestándole que comprara directamente el pasaje y solicitara posteriormente su reembolso en Lan; Que, dada su urgencia de viajar de vuelta a Santiago en razón de sus compromisos laborales, se habría visto obligado a adquirir por su cuenta un pasaje en clase business en un vuelo de Iberia desde Madrid a Montevideo y un pasaje en clase económica en Lan desde Montevideo a Santiago, por un valor total de \$3.517.802.-; Que, una vez en Santiago al presentar el reclamo correspondiente en Lan, solicitando la devolución del valor de los pasajes adicionales que debió adquirir y el reembolso de los perjuicios sufridos, habrían accedido únicamente a restituir el valor correspondiente al tramo Madrid-Santiago del pasaje de Lan no utilizado y a una pequeña compensación de US\$ 600.-, que no habría aceptado, por cuanto, no cubre los costos adicionales ni las molestias sufridas al no respetar la línea aérea los términos del pasaje aéreo adquirido, establecidas en las Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Código Aeronáutico, incurriendo Lan en infracción a lo dispuesto por el 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SEGUNDO: Que, por su parte, Lan al formular declaración indagatoria a fs. 52 y 53 y contestando las acciones deducidas en su contra a fs. 58 y ss, formula descargos del siguiente tenor: Que, con motivo de tener que efectuar con fecha 10 de octubre de 2012 un mantenimiento no programado en el avión que debía operar el tramo Madrid-Santiago, el vuelo LA 705, para el cual el denunciante tenía pasaje en categoría business, fue suspendido, hecho que fue informado por personal de Lan en el aeropuerto en Madrid a los pasajeros, disponiendo además su traslado a un hotel de la ciudad donde contarían con alojamiento y alimentación hasta el día siguiente, en que se esperaba tener solucionado el problema y continuar el trayecto a Santiago; Que, previo a lo anterior, Lan habría agotado las gestiones tendientes a reubicar a los pasajeros

en otros vuelos Lan o de otras compañías aéreas asociadas, lo que no fue posible toda vez que o no existía disponibilidad alguna o no la había para este tipo de canjes; Que, no obstante haber ofrecido Lan al denunciante y a los demás pasajeros el servicio de alimentación y alojamiento conforme con la normativa vigente en la materia, éste habría optado por adquirir un pasaje a la ciudad de Montevideo vía Iberia, ciudad desde la que tomaría una combinación a Santiago; Que, lo anterior habría obedecido a una decisión personal del Sr. Bacigalupo y no a un ofrecimiento de Lan; Que, Lan ha respondido todas las cartas de reclamo enviadas por el denunciante a quien ha ofrecido incluso una compensación económica que no ha sido aceptada, no existiendo en consecuencia infracción alguna a las disposiciones de la normativa aeronáutica vigente ni a la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores que deba ser sancionada, solicitando el rechazo de las acciones deducidas en su contra.

TERCERO: Que, a fin de acreditar sus dichos la parte denunciante y demandante rindió la prueba documental consistente en copias de los siguientes documentos : 1) Pasaje Lan emitido a nombre del denunciante bajo el Código de Reserva LALVXR (fs. 5 a 7); 2) Pasaje Lan emitido a nombre del denunciante bajo el Código de Reserva Lan IBYSGP (fs. 8 a 10); 3) Tickets correspondientes a los vuelos LA 705, LA 905 e IB 6011 (fs. 11 y 12); 4) Cartas de reclamo enviadas a Lan por el denunciante con fecha 30 de octubre, 12 y 23 de noviembre de 2012 (fs. 13, 14, 17 y 20); 5) Respuestas de Lan a las cartas del denunciante (fs. 15, 16, 18 y 19); 6) Correo electrónico del Servicio al Cliente de Lan con carta de respuesta adjunta (fs. 21 y 22); 7) Condiciones aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje (fs. 23 a 28); 8) Antecedentes del reclamo formulado por el denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor; y, 9) Informe de un sitio web y notas de prensa dando cuenta de fallas que habrían frustrado despegues de aviones Lan (fs. 29 a 32); **documentos todos no objetados de contrario.**

CUARTO: Que, rolan asimismo en respuesta a peticiones formuladas por la parte denunciante y demandante en presentación de fs. 56 y 57, reiteradas en la audiencia de estilo a fs. 96, resueltas por el Tribunal a fs. 99: 1) Carta de fecha 24 de mayo de 2012 del abogado de Latam Airlines Gropu S.A. don Joaquín Arias Acuña, en respuesta a Oficio No.1385 de fecha 29 de abril de 2013 del Tribunal de fs. 101, informando en relación a las medidas ofrecidas y efectivamente elegidas por los pasajeros del vuelo LA 705 en relación al tramo suspendido entre Madrid y Santiago (fs. 113); y, 2) Carta de fecha 17 de julio de 2013 de la Jefa de Servicios Comerciales de Iberia Operadora S.A., Agencia en Chile, doña Maricarmen de Lamothe en respuesta a Oficios Nos. 1390 y 1966, de fs. 102 y 121 del año 2013 del Tribunal, en relación a la disponibilidad de asientos en el vuelo IB 6011 de fecha 11 de octubre de 2012 en que habría adquirido un pasaje en clase Business el denunciante y si hubo algún pasajero del vuelo LA 705 materia de autos, asignado a este u otro vuelo de Iberia que pudiera conectar con Santiago como destino final; **documentos todos no objetados de contrario.**

QUINTO: Que, rola a su vez a solicitud de la parte denunciante, llevada a efecto a fs. 115 y ss, diligencia de absolución de posiciones de don Cristóbal Andrés Ramírez Puyol, en representación de la parte de Lan.

SEXTO: Que, por su parte Lan presenta en apoyo de sus descargos los siguientes antecedentes probatorios: **1) Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje (fs. 79 a 81); 2) Antecedentes en relación a la falla sufrida por uno de los motores del avión del vuelo LA 705 materia de autos (fs. 82 a 86); 3) Respuestas de Lan a las cartas del denunciante (fs. 87 a 91); y, 4) Respuestas de Lan al reclamo formulado por el denunciante ante el Servicio Nacional del Consumidor (fs. 92 y 93); deduciendo la contraria a fs. 95 y 96 objeción en relación a los documentos individualizados bajo el No. 2).**

SEPTIMO: Que, en cuanto a las objeciones deducidas por la parte denunciante en relación a los documentos individualizados bajo el No. 2 en el considerando que antecede, cuyo rechazo es solicitado por la parte de Lan a fs. 96, cabe hacer presente, que siendo un hecho indubitado en la causa el que se pretende acreditar con dichos documentos, por cuanto no ha sido motivo de controversia entre las partes la efectividad de que producto de una falla técnica, fue suspendido con fecha 10 de octubre de 2012, el vuelo LA 705 entre las ciudades de Madrid y Santiago de Chile, el Tribunal no se pronunciará a su respecto por no estimarlo necesario.

OCTAVO: Que, las Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje que ambas partes aportan al proceso, en lo pertinente, en el punto 2. sobre Normas Generales del Transporte Aéreo establece: **“2.7 En caso de necesidad (incluyendo pero no limitado a caso fortuito o fuerza mayor), el transportador puede cancelar la operación, hacerse sustituir por otros transportadores y/o cambiar la aeronave destinada a la operación y/o alterar u omitir las paradas indicadas en el billete si fuere necesario; y, 2.16 El transportador se compromete a hacer todo esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad”.** Por su parte el Artículo 133 del Código Aeronáutico, en sus incisos 2 y 3, aplicables en la especie dispone: **“Si el viaje ya iniciado se interrumpiere o suspendiere por causa que no exima de responsabilidad al transportador, éste estará obligado, a sus expensas, a proporcionar mantención y hospedaje a los pasajeros. De igual modo deberá ofrecerles, a elección de ellos, cualquiera de las siguientes opciones: a) Reembolso del importe proporcional del trayecto no realizado; b) Continuación del viaje, con la demora prevista para solucionar su interrupción; c) Reanudación del viaje con otro transportador, en las mismas condiciones estipuladas, y d) Retorno al punto de partida, con reembolso del precio del pasaje.”**

NOVENO: Que, del examen de los hechos expuestos por las respectivas partes ante el Tribunal, antecedentes probatorios que aportan, y normativa especial aplicable en la especie, se establece: **1) Que, es un hecho en la causa según se ha señalado, que en la prestación del servicio de transporte aéreo contratado por el denunciante con Lan mediante el pasaje acompañado a fs. 5 y ss, el itinerario no fue realizado en la forma programada, al suspenderse**

para el día 10 de octubre de 2012 el último tramo del vuelo entre las ciudades de Madrid y Santiago, producto de una falla técnica del avión, circunstancia que no releva a Lan de responsabilidad y ante la cual, según consta en el proceso, dando cumplimiento a lo establecido por el artículo 133 del Código Aeronáutico, habría ofrecido alojamiento y alimentación a los pasajeros y la posibilidad de embarcarse en un vuelo al día siguiente, quienes en su mayoría habrían aceptado, según se acredita con el documento de fs. 113 consistente en la carta de fecha 24 de mayo de 2012 del abogado de Latam Airlines Group S.A. don Joaquín Arias Acuña, en respuesta a Oficio No.1385 de fecha 29 de abril de 2013 del Tribunal, informando en relación a las medidas ofrecidas y efectivamente elegidas por los pasajeros del vuelo LA 705 en relación al tramo suspendido entre Madrid y Santiago; 2) Que, sin perjuicio de lo anterior, el denunciante a diferencia de los demás pasajeros, habría solicitado a Lan en el aeropuerto en Madrid, realizar las gestiones correspondientes a fin de reanudar su viaje con otro transportador, derecho que le asistía de conformidad con lo establecido en el inciso 3 letra c) del artículo 133 del Código Aeronáutico, citado en el considerando que antecede, constatando personalmente que existían cupos en un vuelo de Iberia desde Madrid a Montevideo, lugar en que podría abordar una conexión a Santiago, respecto de lo cual la defensa de Lan al contestar los reclamos que formulara el denunciante directamente y a través del Servicio Nacional del Consumidor y al oponer sus descargos en autos (fs. 66 y 67), manifiesta que al presentarse una situación operacional como la ocurrida en autos, normalmente existe entre las líneas aéreas un cierto número de cupos convenio denominados “cupos disponibles para protección de pasajeros”, que no existían en el vuelo de Iberia, no entregando dicha línea aérea disponibilidad para protecciones de pasajeros, sino que únicamente para la venta, sin perjuicio de lo cual y no obstante ser de su cargo, Lan no presenta antecedente probatorio alguno a fin de acreditar su defensa en tal sentido y desvirtuar la veracidad de las circunstancias que motivaron las acciones en su contra, contraponiéndose sus descargos a la información proporcionada por Iberia al Tribunal a fs. 122 al señalar: **“En respuesta al oficio de referencia, informo que la capacidad del vuelo IB 6011 11/10/2012 MAD-MVD era de 24 plazas en clase business y 265 en turista, De este total, según nuestros registros tras el cierre del embarque “salieron vacías 3 plazas en business y 13 en turista”. Con respecto a la reasignación de pasajeros procedentes del vuelo LA 705 en vuelos de Iberia, no disponemos de información al respecto”**; debiendo considerarse además que el denunciante pudo adquirir por su cuenta un pasaje en dicho vuelo, en la misma categoría business a que correspondía su pasaje en el vuelo suspendido, logrando en definitiva embarcarse con destino a Montevideo, dónde abordó una conexión hacia Santiago, esta vez mediante un vuelo Lan a través de un pasaje también adquirido por él.

DECIMO: Que, el artículo 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en su inciso 1, establece: **“Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad,**

cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio”.

UNDECIMO: Que, por tanto, atendidas las versiones de las partes, prueba que aportan al proceso, disposiciones de las Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje, y Código Aeronáutico, citadas en el considerando octavo, no constando en autos que Lan ante la imposibilidad de llevar a efecto el último tramo del pasaje adquirido por el denunciante, entre las ciudades de Madrid y Santiago, solicitara a Iberia en Madrid, a fin de que el denunciante pudiera concluir su viaje con cargo al pasaje adquirido a Lan, la posibilidad de acceder a un cupo de protección, de aquellos contemplados entre las líneas aéreas para este tipo de situaciones, o bien, que tal opción le hubiera sido negada por dicha línea aérea, pese a que según reconoce don Cristóbal Ramírez Puyol al absolver posiciones por Lan a fs. 118, los funcionarios de Lan **“deben y pueden acceder computacionalmente a los sistemas de Iberia para la protección de los pasajeros en las circunstancias que lo ameriten”**, constando a su vez que Iberia contaba con un vuelo con disponibilidad de asientos, tanto en clase business como económica, el sentenciador concluye que la denunciada ha actuado con negligencia, infringiendo lo dispuesto por el artículo 23 de la Ley No. 19496, causando menoscabo al demandante, quien debió incurrir en gastos adicionales al comprar por su cuenta un pasaje en el referido vuelo de Iberia con destino a Montevideo y otro pasaje en un vuelo Lan desde dicha ciudad a Santiago, a fin de retornar el día previsto al país, resultando por tanto procedente acoger la denuncia de lo principal de fs. 33 y ss en contra de Lan.

En lo civil:

DUODECIMO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la Ley No. 19496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material y moral que el incumplimiento de sus normas puede ocasionarle.

DECIMOTERCERO: Que, en relación a la indemnización solicitada por concepto de daño directo, según consta de los documentos acompañados por el denunciante, individualizados bajo los Nos. 2) y 3) en el considerando tercero, consistentes en los pasajes adquiridos directamente por el demandante Sr. Bacigalupo con fecha 10 de octubre en Madrid, correspondientes a los vuelos Iberia y Lan en que habría retornado a Santiago, el primero en la misma categoría business correspondiente al vuelo suspendido según se acredita con el documento de fs. 5, por un valor por un valor de EUR (Euros) 4.593,84.-, y el segundo en categoría económica por un valor de \$ 577.745.-, siendo el valor de ambos pasajes de \$ 3.517.802.-, según manifiesta el demandante al interponer sus acciones, suma en que se regula la indemnización Lan deberá pagar a don Antonio Bacigalupo Gittins por este concepto.

DECIMOCUARTO: Que, la indemnización señalada en el considerando que antecede deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de

octubre de 2012, en que fueron adquiridos los pasajes por el demandante y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

DECIMOQUINTO: Que, en relación al daño moral que invoca el denunciado, al no haber prueba en autos tendiente a demostrar que el actor sufrió un daño moral con la conducta reprochada a la demandada, no resulta procedente acceder a lo solicitado por este concepto.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto por la Ley No. 15231 sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley No. 18287 sobre Procedimiento; y Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, en relación a las objeciones deducidas por la parte denunciante respecto de los documentos individualizados bajo el No. 2 en el considerando sexto, cuyo rechazo es solicitado por la parte de Lan a fs. 96, debe estarse a lo resuelto en el considerando séptimo.

b) Que, se acoge la denuncia de lo principal de fs. 33 y ss en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por don Alejandro de la Fuente Goic** y se la condena al pago de una multa de **30 (treinta) Unidades Tributarias Mensuales**, por ser autora de la infracción del artículo 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia, causando menoscabo a don Antonio Bacigalupo Gittins en su condición de consumidor.

c) Que, se acoge, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 33 y ss y se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por don Alejandro de la Fuente Goic** a pagar a don Antonio Bacigalupo Gittins la suma de \$3.517.802.-, por concepto de daño directo, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando décimocuarto del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora, con costas.

Despáchese orden de reclusión nocturna por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese personalmente o por cédula.

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

**Dictada por don ALEJANDRO COOPER SALAS, Juez Titular.
XIMENA MANRIQUEZ BURGOS, Secretaria.**

178

Santiago, veinte de marzo de dos mil catorce.

Vistos:

SE REVOCA la sentencia en alzada, de treinta de septiembre del año pasado, a fojas 137, en la parte que condena al pago de las costas, de dictándose en su lugar que se exime de dicha carga a la demandada, por concurrir la circunstancia presunta en el artículo 146 del Código de Procedimiento Civil, conforme a lo que se indicará.

SE CONFIRMA dicho fallo en recién apelado acordada contra del voto del Ministro Sr. Muñoz Pardo quien estuvo por revocar la sentencia en cuestión porque en su concepto no aparece configurada la infracción del artículo 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y por ende no corresponde acoger la indemnización de perjuicios. Es un hecho de la causa que el avión de la empresa LAN debió retrasar el vuelo desde Madrid a Santiago en razón de un mantenimiento no programado. El demandante ante esta circunstancia y por su propia decisión, adquirió un pasaje para el tramo Madrid – Montevideo y luego a Santiago sin que la línea aérea haya autorizado tal proceso ni menos haber ofrecido el reembolso del valor de dicho pasaje, que excedían notablemente el valor pagado para el trayecto Madrid – Santiago y pagado por el actor.

De conformidad al artículo 133 del Código aeronáutico, una de las opciones del pasajero es reanudar el viaje con otro transportador en las mismas condiciones estipuladas, debiendo entenderse que el nuevo viaje, en su itinerario, clase o cabina y precio, debe ser igual o idéntico al que no se pudo realizar.

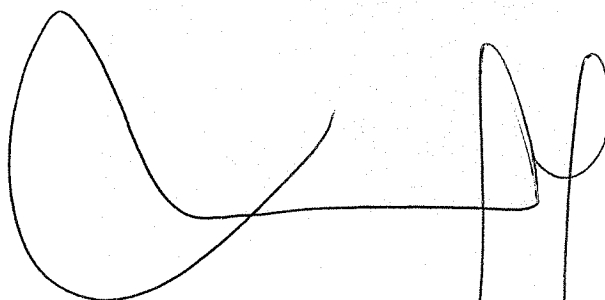
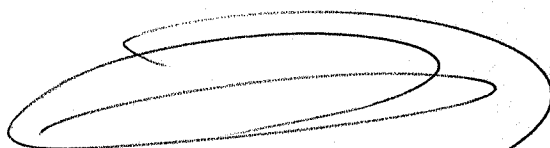
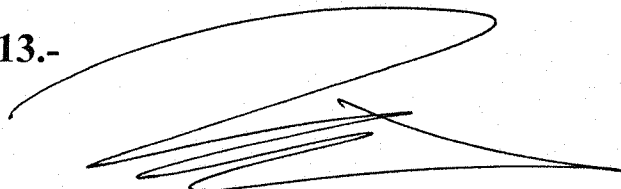
En el proceso ha quedado demostrado que el valor del pasaje para el tramo Madrid - Montevideo – Santiago, fue el doble de Madrid – Santiago. No resulta posible, del claro tenor de la norma, que la empresa deba asumir gastos adicionales a los que emanan de la mantención y hospedaje de los pasajeros. En todo caso, resuelta procedente que la

empresa demandada reembolse el dinero correspondiente al valor del pasaje por el tramo que no utilizó el actor.

Regístrese y Devuélvase.

Redacto el ministro señor Muñoz Pardo.

Nº PLocal-1963-2013.-



Pronunciada por la **Cuarta Sala** de esta ^{1ra. Inst.} Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Manuel Muñoz Pardo e integrada por la Ministro señora Dobra Lusic Nadal y la Abogado Integrante señor Patricio González Marín.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

En Santiago, veinte de marzo de dos mil catorce, notifiqué en secretaría por el estado diario la sentencia precedente.

