

**TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL  
LAS CONDES**

**Causa Rol N° 68.002-7-2014**

**LAS CONDES**, veinticinco de julio de dos mil catorce.

**VISTOS:**

A fs. 16 y siguientes, don **Francisco Javier Montes Gandarillas**, factor de comercio, y doña **Marcela Mora Pfliefe**, empleada, ambos con domicilio en calle Antonia Salas N° 549, Las Condes, deduce querrela infraccional por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LATAM Airlines Group S.A.**, representada legalmente para estos efectos por don Mauricio Rolim Amaro, con domicilio en Av. Américo Vespucio N° 941, comuna de Renca, para que sea condenada a pagar la suma de \$2.368.000, correspondientes a \$368.000 por daño directo y a \$2.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 25 de autos.**

Fundan las respectivas acciones en que con fecha 24 de febrero de 2013 compraron a la denunciada dos tickets aéreos para volar a Buenos Aires el día 17 de mayo de 2013 a las 22:15 hrs. con fecha de regreso el día 21 de mayo del mismo año. Que, el día 17 de mayo se presentaron a las 17:00 hrs. en el counter de LAN, efectuando el chequeo y entrega de equipaje sin problemas. Que, a las 18:30 hrs. fue anunciado por parlantes la cancelación de todos los vuelos a Buenos Aires de la empresa LATAM, por lo que efectuaron las averiguaciones pertinentes, siéndoles informado que se ignoraba cuándo serían reanudados, por lo que lo mejor era retornar a su

hogar e intentar comunicarse al día siguiente. Que, el día 18 de mayo desde las 07:00 am intentaron comunicarse con la denunciada, lo que les fue imposible, por lo que acudieron a la agencia de LATAM ubicada en el supermercado Jumbo Bilbao, en la cual les señalaron no tenían información alguna y que era mejor se dirigieran al aeropuerto. Que, al encontrarse la pasajera Mora embarazada de 7 meses, no acudieron al aeropuerto y no hicieron uso de los pasajes adquiridos. Finalmente señalan que, al no poder viajar perdieron lo pagado por concepto de alojamiento, ya que éste no era reembolsable, y sufrieron serios perjuicios.

A fs. 66 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte denunciante y demandante civil, quien ratifica denuncia y demanda civil de fs. 16 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la denunciada y demandada, quien contesta las acciones deducidas en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 72, se agrega Oficio N° 05/0/523/4126 de la Dirección General de Aeronáutica Civil de fecha 01 de julio de 2014.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

#### **a) En lo Infraccional:**

**Primero:** Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en que LATAM habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no respetar los términos y condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado al suspender el vuelo programado para el día 17 de mayo de 2013 a las 22:15 hrs., por problemas que sostuvieron con Argentina que no pueden ser traspasados a los pasajeros, y al negarse a entregar una

respuesta adecuada por su incumplimiento, lo que les ocasionó serios perjuicios.

**Segundo:** Que, la parte denunciada, al momento de contestar la denuncia, señala que ésta debe ser rechazada por cuanto LATAM no habría incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496. En efecto, señala que no obstante ser efectivo que el vuelo a Buenos Aires debió ser cancelado, dicha cancelación se produjo por un caso fortuito o fuerza mayor el cual consistió en que la Empresa Estatal de operaciones Terrestres Argentina INTERCARGO decidió en forma unilateral e imprevista suspender el servicio contratado por LATAM de mangas telescópicas, carga y descarga de equipaje y limpieza de aeronaves, servicio que resulta fundamental para la operación aérea en dicho país, y que dicha empresa ejerce de manera monopólica, por lo que no existe la posibilidad de contratar dichos servicios con una empresa diferente. Que, producto de lo anterior LATAM debió suspender todos los vuelos programados a Argentina, y debieron viajar de urgencia los máximos representantes de la empresa para encontrar una solución al problema, solución que pasó por suscribir un nuevo contrato en términos muchísimo más onerosos, reanudándose los vuelos el día 18 de mayo de 2013. Que, lo expresado anteriormente, constituye un imprevisto que no permitía a la línea aérea volar, debido a que no contaba con los servicios aeroportuarios básicos, situación que constituyó un caso de fuerza mayor que, conforme a las normas del Código Aeronáutico, tratados internacionales que regulan la materia que han sido ratificados por Chile y el Contrato de Transporte Aéreo, facultan a LATAM a retrasar, suspender o incluso cancelar un vuelo. Finalmente señala que, una vez superados los inconvenientes, lo que se tradujo en un altísimo costo para LATAM, de forma inmediata retomó las operaciones aéreas a Argentina, disponiendo todos los pasajeros de la posibilidad de realizar sus vuelos el día 18 de mayo de 2013.

**Tercero:** Que, para acreditar y fundamentar sus dichos la parte denunciante rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1 a 6, copia simple de Pasajes de los denunciados emitidos por LATAM para vuelo LA451 Santiago-Buenos Aires del día 17 de mayo de 2013 a las 22:15 hrs. y vuelo LA440 Buenos Aires-Santiago del día 21 de mayo de 2013 a las 14:10 hrs., por los cuales se pagó la suma de \$82.606 ; 2) A fs. 7 y 8, copia de pago de Hotel en Buenos Aires efectuado por el denunciante Montes por USD 523.76, correspondiente a 4 noches de alojamiento desde el 17 al 20 de mayo de 2013; 3) A fs. 9 y 10, copia de carta enviada por LATAM a los denunciados con fecha 6 de junio de 2013; y 4) A fs. 11 a 15, copia de correos electrónicos entre los denunciados y la denunciada; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

En tanto la denunciada LATAM presentó la siguiente prueba documental: 1) A fs. 45, memo de compensación que da cuenta de la emisión de un vale vista tomado a nombre de don Francisco Montes Gandarillas por el valor de \$88.716; 2) A fs. 46 y 47, carta de fecha 6 de junio de 2013 dirigida al denunciante Montes, en la cual se da cuenta de las razones de la suspensión del vuelo de los denunciados; 3) A fs. 48 a 51, condiciones aplicables al Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipajes que regula las relaciones entre LAN y los denunciados; y 4) A fs. 52 a 65, set de siete impresiones de diferentes periódicos en sus versiones electrónicas, que dan cuenta de la suspensión de operaciones de LAN el día 17 de mayo de 2013; **documentos que no fueron objetados por la parte denunciante.**

**Cuarto:** Que, a fs. 72, se agrega oficio N° 05/0/523/4126 de la Dirección General de Aeronáutica Civil de fecha 01 de julio de 2014, en el cual informa los vuelos programados por LATAM en la ruta Santiago-Buenos Aires para el día 17 de mayo de 2013. Agrega que, los motivos de la cancelación de los vuelos no tuvieron que ver con causas climáticas o de

carácter técnico que pudieran haber dejado a alguna aeronave en condición de no aeronavegable.

**Quinto:** Que, atendido que es un hecho cierto, acreditado y reconocido la suspensión del vuelo LA 451 del día 17 de mayo de 2013 por parte de Lan, corresponde al Tribunal determinar si la parte denunciada incurrió, con ello, en un incumplimiento de contrato y mala prestación del servicio como lo señalan los denunciante, y en una conducta negligente que pudiese originar una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

**Sexto:** Que, para determinar lo anterior debemos tener presente que estamos frente a un contrato de transporte aéreo, contrato que cuenta con características especiales, entre las cuales se encuentra la consignada en el artículo 127 del Código Aeronáutico, el cual señala que el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas, más, no obstante ello, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o fuerza mayor, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas, en cuyo caso cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.

**Séptimo:** Que, teniendo presente lo anterior y que consta en autos, tal como dan cuenta los artículos de prensa y documentos acompañados por las partes, que la cancelación del vuelo de los denunciantes del día 17 de mayo, se produjo debido a que dicha línea aérea no contaba con los servicios aeroportuarios básicos para que el vuelo fuera recibido en el aeropuerto de Buenos Aires, ya que la empresa encargada de entregar dicho servicio, INTERCARGO, no obstante encontrarse con contrato vigente, decidió en forma unilateral suspender el servicio contratado por LATAM de mangas telescópicas, carga y descarga de equipaje y limpieza de

aeronave, esta sentenciadora ha llegado a la convicción de que la suspensión del vuelo se produjo por razones de fuerza mayor.

**Octavo:** Que, teniendo presente lo anterior y lo dispuesto en el artículo 127 del Código Aeronáutico, el cual contempla la facultad de la aerolínea de cancelar el vuelo por razones de fuerza mayor, lo que ocurrió en la especie ya que la línea aérea no contaba con los servicios aeroportuarios básicos para que el vuelo fuera recibido en el aeropuerto de Buenos Aires por causas no imputables a ella, esta sentenciadora no puede sino concluir que la denunciada no incurrió en conducta infraccional alguna al cancelar dicho vuelo.

**Noveno:** Que, en cuanto a la supuesta conducta negligente que los denunciantes adjudican a la denunciada, el Tribunal no advierte que hubiere incurrido en ella, por cuanto el problema fue resuelto al día siguiente, se ofreció a los pasajeros que perdieron su vuelo cambiar la fecha de viaje u obtener la devolución de lo pagado, y en el caso de los denunciantes, que efectuaran el viaje al día siguiente o en fecha posterior, se efectuó la devolución de los kilómetros Lan Pass con los que adquirieron los pasajes y tasas de embarques, y se accedió a efectuar la devolución del traslado al aeropuerto y noche de hotel del día 17 de mayo.

**Décimo:** Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes, los documentos acompañados por éstas, todo ello permite al Tribunal concluir que en autos no existen antecedentes que permitan imputar un supuesto incumplimiento de contrato ni negligencia en el actuar de la parte denunciada de LATAM.

**Décimo Primero:** Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la querrela infraccional de fs. 16 y siguientes de autos.

**b) En lo Civil:**

**Décimo Segundo:** Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción alguna, por parte de LATAM no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 16 y siguientes por don Francisco Javier Montes Gandarillas y doña Marcela Mora Pflleife Félix Lorente.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en los artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la querrela infraccional interpuesta a fs. 16 y siguientes.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil de fs. 16 y siguientes interpuesta en contra de LATAM Airlines S.A., sin costas por haber tenido el demandante motivo plausible para litigar.

**ANOTESE.**

**NOTIFIQUESE** personalmente o por cédula.

**REMITASE** copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

**ARCHIVESE** en su oportunidad.



**Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

**Ana María Toledo Díaz. Secretaria.**

