

Providencia, a veintiséis de diciembre de dos mil trece.

VISTOS

La denuncia interpuesta en lo principal del escrito de fojas 18 por **PATRICIA CARRAPITO CASTELLO BRANCO**, modelo, domiciliada en Antonio Bellet 47, depto. 34, Providencia, contra **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por Enrique Cueto, ambos domiciliados en Américo Vespucio 901, Renca, por infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

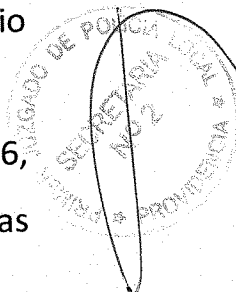
Fundamenta su denuncia señalando que tenía pasajes para viajar Santiago-Río de Janeiro, junto a su marido y su hijo de tres años, el día 19 de diciembre de 2012, a las 13:40 horas. Sin embargo, señala que ese día fueron embarcados con una hora de atraso, llegando al avión a través de un bus, y sin la ayuda de personal de Lan.

Agrega que una vez adentro del avión, hubo un atraso de 4 horas y 20 minutos, sin recibir ellos una explicación concreta del origen del problema. Primero se les señaló que el avión no tenía autorización para volar y luego que la tripulación ya había cumplido las 12 horas de trabajo y que había que esperar otra.

Expone que durante todo el tiempo del atraso no sirvieron ni comida ni bebida o agua, debido, según ellos, a que no se podían tocar los alimentos por al cambio de tripulación. Expresa que había muchos niños llorando, pero que no daban la posibilidad de bajarse del avión, transformando al avión en una cárcel. Después de muchas peleas entre las personas y comisarios, y pasadas cuatro horas dentro del avión, autorizaron a los padres con niños chicos a bajarse de éste.

Finalmente, el vuelo duró el doble del tiempo estimado, llegando a Río de Janeiro a las 00:30 horas, y no a las 18:50 horas, como era el itinerario original.

Enuncia que Latam infringió los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, solicitando se condene al denunciado al máximo de las multas establecidas en la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, con costas.

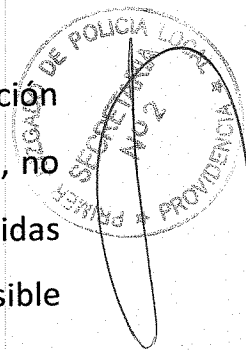


La demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 18 por **PATRICIA CARRAPITO CASTELLO BRANCO** contra **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, ya individualizados, basada en los hechos expuestos en la denuncia. Respecto a las cantidades, solicita por daño emergente la suma de \$30.000 (treinta mil pesos) correspondientes al almuerzo dentro del aeropuerto debido al atraso de una hora en el embarque; y \$10.000.000 (diez millones de pesos) por daño moral, más intereses, reajustes y costas.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE

EN LO INFRAACCIONAL:

- 1.- Que la audiencia de contestación y prueba se celebró a fojas 57 y siguientes con la asistencia de Manuel Cacho Gálmez en representación de Patricia Carrapito Castello Branco y de Carlos Stevenson Valdés por la parte de Latam Airlines Group S.A. La parte denunciante ratificó sus acciones.
- 2.- La parte denunciada contestó por escrito a fojas 34 y siguientes, solicitando el rechazo de la denuncia y demanda, con costas, señalando básicamente lo siguiente:
 - La denuncia se refiere esencialmente al atraso en un vuelo y la atención y servicio recibido por la actora durante dicho retraso.
 - El artículo 127 del Código Aeronáutico dispone que el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas, sin embargo, agrega una excepción al señalar que el transportador puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave.
 - Agrega el artículo 147 del cuerpo legal antes citado que la indemnización por retraso no excederá de 250 unidades de fomento por cada pasajero, no procediendo ésta si el transportador prueba que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho del retardo, o que le fue imposible adoptarlos.



- En este caso, el retraso obedeció a la falta de autorización de las autoridades aeronáuticas para que la denunciada pudiera iniciar sus operaciones, por razones de tráfico aéreo, recibiendo una primera autorización luego de una espera de 60 minutos aproximadamente, sin embargo, una vez recibida, no se pudo iniciar el vuelo debido a que la tripulación excedería el plazo máximo que podía trabajar, obligando a buscar una de reemplazo, conforme lo dispone el artículo 152 ter y siguientes del Código del Trabajo; no siendo ninguno de estos hechos imputables a Lan.

- Hacen presente que la denunciada sí proporcionó la información completa de los hechos que ocasionaron el retraso y que no se autorizó el desembarco, al menos durante el período de espera de la autorización, toda vez que ésta podría producirse en cualquier momento y el vuelo debía estar en condiciones de iniciar sus operaciones en pocos minutos, lo que no era posible con los pasajeros desembarcados.

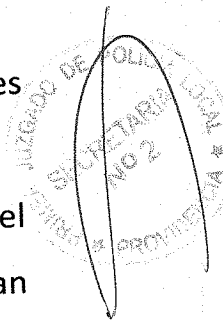
- Por último, respecto a los montos demandados por daño emergente y daño moral, estos son injustificados y desproporcionados.

3.- Que la parte de Patricia Carrapito Castello presentó, a fojas 57 a 61, los testimonios de Marco Aurelio Da Costa Ambrosio y Juliana Furlan Plazzo. Ambos son testigos de oída, por lo que no obstante ser sus dichos contestes con los de la parte que los presenta, son insuficientes para acreditar los hechos materia de esta denuncia, por lo que el sentenciador no les concederá valor probatorio.

4.- Que la parte denunciante acompañó, entre otros documentos, Información de Compra de pasajes Santiago-Río de Janeiro para el 19 de diciembre de 2012, cuya hora de salida eran las 13:40 y la llegada las 18:50, de Bento Carrapito y Patricia Carrapito, rolantes a fojas 1 y siguientes.

5.- Que la parte denunciada presentó, entre otros, los siguientes documentos:

- Documento denominado Ingreso de Caso REQ171626, el que da cuenta del reclamo de la actora, como asimismo la información entregada por Lan



respecto a las causas que originaron el retraso, rolante a fojas 46 y siguientes.

- Informe de Vuelo que contiene la información general del vuelo LA784 de fecha 19 de diciembre de 2012, que da cuenta que éste salió con un atraso de 4 horas 28 minutos, que rola a fojas 53.

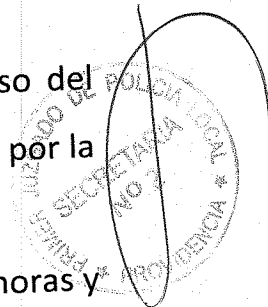
6.- Que a fojas 63 rola Oficio N° 05/0//405/2260 de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que señala que “el día 19 de diciembre de 2012 las operaciones aéreas que sobrevolaban el espacio aéreo argentino, específicamente la Región de información de vuelo de la ciudad de Mendoza (FIR) Mendoza, se vieron afectadas por un “Control de Afluencias” (Medidas encaminadas a regular el tránsito dentro de un espacio aéreo determinado, a lo largo de una ruta determinada, o con destino a un determinado aeródromo, a fin de aprovechar al máximo el espacio aéreo) de quince (15) minutos, impuesto por el Centro de Control de Mendoza, Argentina”, agregando que el resto de las aerolíneas que seguían similar ruta sufrieron iguales demoras.

7.- Que a fojas 76 rola Oficio N° 05/0/767/4293 de la Dirección General de Aeronáutica, que complementa la información señalada en el considerando anterior, aclarando que no existe ningún reporte realizado a la empresa Lan de si el retraso del vuelo materia de autos era conocido por ellos, “dado que no existe como procedimiento habitual comunicar a las compañías sobre estos eventos, por tratarse de un hecho fortuito e imprevisto, el que sí se informa al piloto al mando, sólo en el minuto en que solicita el permiso para despegar, momento en que se le comunica sobre todas las condiciones para realizar el vuelo”.

8.- Que el sentenciador ha arribado a las siguientes conclusiones:

- Que la denuncia se refiere principalmente a dos aspectos: al atraso del vuelo LA784 Santiago-Río de Janeiro; y, a la atención o servicio recibido por la denunciante y su familia durante dicho retraso.

- Que efectivamente hubo un retraso en el vuelo antes señalado, de 4 horas y 28 minutos. Sin embargo, dicho atraso se produjo, en primer término, por



una demora en la autorización de vuelo debido a que éste sobrevolaba el espacio aéreo de Argentina, específicamente Mendoza, el que se encontraba afectado por un "Control de Afluencias", según lo consigna el Oficio rolante a fojas 63.

- Que es un hecho no controvertido que una vez recibida la autorización de vuelo, éste no pudo iniciar sus operaciones debido al vencimiento de la tripulación, lo que implica que de haber volado el tramo Santiago-Río de Janeiro habría excedido el plazo máximo que podía trabajar, según lo establece el Código del Trabajo.

- Que en consecuencia, respecto al retraso del vuelo, el sentenciador estima que no se configuró una infracción a la Ley 19.496, toda vez, que las causas de éste no son imputables a la empresa denunciada, eximiéndola, por lo tanto de responsabilidad.

- Que en lo relativo al servicio prestado por la empresa denunciada durante el tiempo que duró el atraso del vuelo, que a juicio de la actora habría sido deficiente, el Tribunal estima que no fue acreditado por la denunciante, razón por la que no hará lugar a la acción de autos en este aspecto.

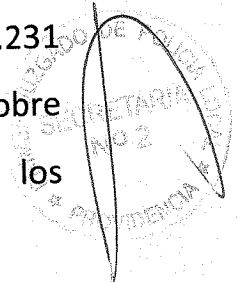
9.- Que en consecuencia, el sentenciador, apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto a los demás de autos, concluye que Latam Airlines Group S.A. respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se ofreció la prestación del servicio, no siendo negligente en la entrega de éste.

EN LO CIVIL:

10.- Que la conclusión consignada en el considerando anterior priva de fundamento la acción civil deducida en autos, razón por la cual el sentenciador deberá rechazarla.

Y atendido lo dispuesto en los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231 Orgánica de los Juzgados de Policía Local; 14, 17 y 23 de la Ley 18.287, sobre Procedimiento ante los mismos; y, Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

SE DECLARA



A.- Que no ha lugar a la denuncia deducida en lo principal del escrito de fojas 18 por **PATRICIA CARRAPITO CASTELLO BRANCO** contra **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, antes individualizados, sin costas.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí del escrito de fojas 18 por **PATRICIA CARRAPITO CASTELLO BRANCO** contra **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, ya individualizados, sin costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE.

ROL 176-4-2013

Dictada por el Juez Titular: **DON JUAN ENRIQUE PÉREZ BASSI.**

Secretaria Subrogante: **DOÑA LORETO PÉREZ VILLAR.**

