

SEGUNDO JUZGADO DE POLICÍA LOCAL

MAIPÚ

63
serena
y
mes

Maipú, veintinueve de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

1.- A fojas 1 y siguientes, comparece ALEXIS SAGUAS TAPIA, ingeniero, domiciliado en pasaje Talagante N° 3336, comuna de Maipú, quien interpone denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios en contra de GRUPO LATAM AIRLINES, representada por CRISTIAN TORO CAÑAS, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio N° 901, comuna de Renca, por lo que considera infracción a los preceptos de la ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Señala en su presentación que durante el mes de septiembre del año 2015, canjeó sus kilómetros lanpass por un viaje a Nueva York con combinación de vuelo en Lima. Agrega que llegó a dicha ciudad sin inconvenientes, sin embargo, una vez a bordo del avión con destino a Nueva York, se informa que los pasajeros deben descender del avión por un problema en el aparato que no se pudo solucionar. Con motivo de esto, tuvo que pasar la noche en un hotel de la capital peruana. Al llegar nuevamente al aeropuerto para embarcar a Nueva York, habiendo transcurrido diecinueve horas desde la hora de vuelo original, el personal de la denunciada le informa que guarde los comprobantes de los gastos en los que debió incurrir con motivo del retraso para presentarlos en Lan y ser reembolsado por ellos. Añade que con motivo del retraso en el arribo a la ciudad norteamericana, perdió la reserva que tenía en el hotel por no haber llegado a tiempo a realizar el check in, debiendo buscar otro hotel perdiendo tiempo y dinero en el proceso, ya que la reserva hotelera estaba casi copada por la visita del Papa y la Convención anual de la ONU. Finalmente, al intentar obtener el reembolso por parte de la compañía de los gastos incurridos



con motivo del retraso, ésta le informa que no se harán responsables. Da por infringido el artículo 23 de la ley 19.496.

En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, da por reproducidos los mismos argumentos, exigiendo, por concepto de daño directo, las sumas de \$502.684- por concepto de gastos de hotel; \$56.000 por viaje desde el aeropuerto al centro de Nueva York; \$21.000 por gasto de bencina en trámites; \$35.000 por notificación de la demanda y \$28.000 en alimentación. En cuanto al daño moral que le afectó con motivo de la situación descrita, demanda la suma de \$700.000-.

2.- A fojas 5, consta estampado receptorial de notificación de las acciones a **GRUPO LATAM AIRLINES**, representado legalmente por **CRISTIAN TORO CAÑAS**.

3.- A fojas 46, con fecha 26 de noviembre de dos mil quince, se realiza el comparendo de contestación y prueba, con la asistencia de la parte denunciante y demandante de **ALEXIS SAGUAS TAPIA** y de la parte denunciada y demandada de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada en esta oportunidad por el abogado Gonzalo Pérez Herrera. La parte denunciante y demandante ratifica ambas acciones, y la parte denunciada y demandada contesta éstas mediante minuta escrita que se tiene como parte integrante del comparendo. En esta, señala que el retraso del vuelo se debió a circunstancias extraordinarias u operativas que impidieron el despegue en la hora determinada. Añade que dicho vuelo fue afectado por un mantenimiento no programado, ya que, una vez a bordo los pasajeros, se detectó un inusual aumento de la temperatura del avión, por lo que el capitán, en uso de sus facultades legales, solicitó una revisión del avión. Agrega que, según la legislación aeronáutica vigente, el artículo 126 del Código Aeronáutico autoriza a suspender, retrasar y cancelar vuelos, o modificar sus condiciones por razones de seguridad o fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. Indica, además, que no son responsables de los daños ocasionados porque tomaron todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño, o que les fue imposible tomarlas.

64
SECRETARIA
Y
EVALUADO



65
50000000
7
50000000

Agrega que el contrato de transportes establece que la hora de despegue de las aeronaves puede variar por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad y otras circunstancias extraordinarias. En cuanto a la demanda de indemnización de perjuicios, alega que los señalados por el demandante no están justificados, por no haber infracción, haber tenido que incurrir en ellos de todos modos o no haber sido acreditados en autos.

La parte denunciante y demandante rinde prueba testimonial, y ambas partes acompañan documentos como medio de prueba instrumental. Asimismo, la parte denunciada y demandada solicita oficiar a la Dirección General de Aeronáutica Civil para que informe sobre los motivos del retraso del vuelo LA 530 en Lima, Perú.

4.- A fojas 60, consta respuesta de la Dirección General de Aeronáutica Civil al oficio anterior, señalando que en la ciudad de Lima, la aeronave presentó problemas con el aire acondicionado, siendo declarada "fuera de vuelo".

5.- A fojas 62, se decreta autos para fallo, y

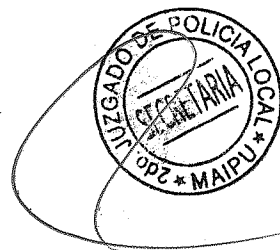
CONSIDERANDO:

1.- En lo infraccional:

PRIMERO: Que ALEXIS SAGUAS TAPIA denuncia a LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por CRISTIAN TORO CAÑAS, por el retraso sufrido en la ciudad de Lima, Perú, por el vuelo que lo trasladada a la ciudad de Nueva York, ocasionándole múltiples perjuicios, lo que califica de negligencia en los términos del artículo 23 inciso primero de la ley 19.496 por parte del operador de vuelo.

SEGUNDO: Que, para acreditar sus alegaciones, la parte denunciante acompaña en autos los siguientes medios de prueba:

1) A fojas 12, 13 y 14, fotografías de reclamo por escrito efectuado en la ciudad de Lima por la situación vivida.



66
SEVENTH
Y-3
SEIS

2) A fojas 15, copia de reserva de hotel Holiday Inn en la ciudad de Nueva York.

3) A fojas 16, copia del pago de la reserva de hotel Holiday Inn donde originalmente debió haberse quedado.

4) A fojas 17, copia de pago en hotel Wyndham, fechado el 23 de septiembre de 2015.

5) A fojas 47, testimonio de EVA MARÍA LAGOS DÍAZ, quien legalmente juramentada e interrogada, señala que sabe que el denunciante viajó junto con su señora de vacaciones a Estados Unidos, y en la ida se produjo un problema en el vuelo, lo que retrasó la llegada a destino en un día, y estuvieron en Lima una noche.

Por su parte, la parte denunciada rindió las siguientes pruebas:

1) A fojas 18 a 23, copia de las condiciones aplicadas en el Contrato de Pasajeros y equipajes que regula el servicio contratado por el denunciante, leído y aceptado antes de finalizar la compra de los pasajes.

2) A fojas 24 y 25, copia del Informe de Vuelo del vuelo LA 530 tramo Lima-Nueva York , donde se detalla la razón del retraso del mismo, contingencia de fuerza mayor debido a la alta temperatura de la cabina.

3) A fojas 26, carta enviada por la denunciada al denunciante, de fecha 8 de octubre de 2015.

TERCERO: Que de las probanzas allegadas al proceso, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, es posible determinar que, efectivamente, el vuelo contratado por el denunciante de autos sufrió un retraso considerable en el trayecto Lima-Nueva York por motivo de un alza de temperatura en la cabina del avión, por lo que los pasajeros debieron pasar la noche en la ciudad de Lima. Ante este hecho, y para determinar las responsabilidades del caso, es preciso determinar la naturaleza de los acontecimientos que motivaron dicha contingencia. Es así como, si bien el contrato de transporte aéreo suscrito entre las partes autoriza, y por tanto exime



67
SECRETARIA
Y
SIETE

de responsabilidad a la aerolínea en caso de retraso o cancelación del vuelo por motivos de fuerza mayor, seguridad o causas extraordinarias sobrevinientes, éstas circunstancias se refieren a situaciones ajenas al control de la respectiva aerolínea, como serían los casos, descritos en autos por el mencionado contrato y la legislación aeronáutica vigente, de inclemencias climáticas, disturbios civiles o situaciones de fuerza mayor. En el caso de autos, el retraso se debió a un desperfecto mecánico del avión, que obligó a una mantención extraordinaria del aparato, lo que no califica en las circunstancias recién descritas, ya que el funcionamiento óptimo de las aeronaves depende exclusivamente de las aerolíneas que los operan, no pudiendo la denunciada usar dicho argumento para eximirse de responsabilidad por incumplimiento de las horas establecidas para el despegue. Por otro lado, reafirma esta conclusión tanto el informe de vuelo acompañado a fojas 24 y 25 de autos, como la respuesta de la Dirección General de Aeronáutica Civil al oficio enviado por este Tribunal, que rola a fojas 60 y 61 de autos, que indica que el retraso en el vuelo en cuestión se debió a una falla en el sistema de aire acondicionado del aparato, cuestiones mecánicas cuya responsabilidad y control corresponden a la aerolínea que la opera. De lo dicho, se sigue que la falla, y por ende el retraso del vuelo Lima-Nueva York contratado por el denunciante, se debe a una conducta negligente de la denunciada en la mantención de la aeronave que realizaría dicho servicio, concordando dicho hecho con lo señalado en el artículo 23 inciso primero de la ley 19.496, que sanciona al proveedor que, actuando con negligencia en la prestación del servicio, causa menoscabo al consumidor, por lo que la denuncia de autos deberá ser acogida.

2.- En lo civil:

CUARTO: Que ALEXIS SAGUAS TAPIA demanda a LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por CRISTIAN TORO CAÑAS, por los perjuicios sufridos con motivo de la infracción establecida en el considerando anterior, los que avalúa en las sumas de \$502.684- por concepto de gastos de hotel; \$56.000 por viaje desde el aeropuerto al centro de Nueva York;

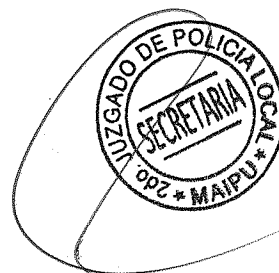


\$21.000 por gasto de bencina en trámites; \$35.000 por notificación de la demanda y \$28.000 en alimentación. En cuanto al daño moral que le afectó con motivo de la situación descrita, demanda la suma de \$700.000-.

68
serenita
duo

QUINTO: Que, de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496, es procedente que la demandada responda por los perjuicios ocasionados al consumidor por la infracción establecida en el considerando Tercero. Es así como, analizadas las pruebas tendientes a acreditar los perjuicios reclamados, analizadas conforme a las normas de la sana crítica, es posible determinar que el único menoscabo patrimonial sufrido por el demandante que se acredita fehacientemente en autos, corresponde al gasto extra en el que tuvo que incurrir éste con motivo de no haber podido alojar en el hotel en el que había realizado reservaciones, perjuicio y monto que se acredita a fojas 17 de autos, y que asciende a la suma de US\$ 339.39- (trescientos treinta y nueve dólares americanos), por lo que este Tribunal regulará en dicha suma el monto a pagar por la demandada al demandante por concepto de daño directo, debidamente convertido a pesos chilenos de acuerdo al valor que tenía la divisa norteamericana el día 23 de septiembre de 2015. En relación a las demás sumas exigidas por concepto de daño directo, éstas deberán ser rechazadas, tanto por falta de acreditación como por haber debido incurrir en ellas aún sin mediar la eventualidad provocada por la infracción de la demandada. En relación a lo solicitado por concepto de notificación de la demanda, éste monto no será considerado en esta parte por corresponder dicho ítem a la regulación de las costas de la causa.

SEXTO: Que respecto de la indemnización por daño moral o extrapatrimonial la jurisprudencia de la Excelentísima Corte Suprema señala que para dar por establecido el daño moral ... "basta con que el juez estime demostrada la causa que lo genera..." (Corte Suprema, 18 de abril de 2006, Casación en la forma y en el fondo, Fallos del Mes, jurisprudencia de la Exma. Corte Suprema, N° 532, abril 2005 - 2006, página 691), situación que sí se ha dado



en la controversia, por lo que, de acuerdo a las máximas de la experiencia, no es posible desconocer el daño psicológico que padeció el demandante a causa del retraso en su arribo a la ciudad de Nueva York por causa de la infracción establecida en autos por parte de la demandada, lo que implicó tanto stress psicológico ante la incertidumbre por el futuro de su viaje, como por la pérdida de un día de vacaciones. Por otro lado, el legislador, en el inciso final del artículo 50 de la ley 19.496, establece la necesidad de acreditar el daño para efectos de determinar las indemnizaciones a pagar, pero según el mismo artículo, *esta obligación está establecida a propósito de los procedimientos de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*, regulados en el párrafo 2° del mismo título, en los que no se admite indemnizar daño moral dada la naturaleza colectiva o indeterminada de los afectados, siendo necesario acreditar el daño directo a indemnizar, pero el que, tratándose del procedimiento de protección del interés particular e individual del consumidor, como es el caso de autos, no recibe aplicación. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrada, por lo que este tribunal, en uso de sus facultades legales, evaluará prudencialmente el perjuicio sufrido por este concepto en la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos).

SÉPTIMO: Que, siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre la fecha de interposición de la demanda, momento en el que se ha establecido la valorización de los perjuicios solicitados por el demandante, y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización, y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa, es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre agosto de 2015 y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización; conforme a la liquidación que practicará la señora secretaria del tribunal.



69
SESENTA
&
NUEVE

X

>

69
SESENTA
&
NUEVE

en la controversia, por lo que, de acuerdo a las máximas de la experiencia, no es posible desconocer el daño psicológico que padeció el demandante a causa del retraso en su arribo a la ciudad de Nueva York por causa de la infracción establecida en autos por parte de la demandada, lo que implicó tanto stress psicológico ante la incertidumbre por el futuro de su viaje, como por la pérdida de un día de vacaciones. Por otro lado, el legislador, en el inciso final del artículo 50 de la ley 19.496, establece la necesidad de acreditar el daño para efectos de determinar las indemnizaciones a pagar, pero según el mismo artículo, *esta obligación está establecida a propósito de los procedimientos de protección del interés colectivo o difuso de los consumidores*, regulados en el párrafo 2° del mismo título, en los que no se admite indemnizar daño moral dada la naturaleza colectiva o indeterminada de los afectados, siendo necesario acreditar el daño directo a indemnizar, pero el que, tratándose del procedimiento de protección del interés particular e individual del consumidor, como es el caso de autos, no recibe aplicación. Por esta razón y para el caso sometido a la decisión de este sentenciador, la causa que genera el daño moral solicitado está plenamente demostrada, por lo que este tribunal, en uso de sus facultades legales, evaluará prudencialmente el perjuicio sufrido por este concepto en la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos).

SÉPTIMO: Que, siendo un hecho público y notorio que variará el valor de la moneda entre la fecha de interposición de la demanda, momento en el que se ha establecido la valorización de los perjuicios solicitados por el demandante, y la oportunidad en que se haga efectivo el pago de la indemnización, y teniendo presente lo dispuesto en el artículo 2.329 del Código Civil y artículo 27 de la Ley del Consumidor, para que la indemnización sea completa, es preciso que sea pagada reajustada en la misma proporción en que hubiere variado el Índice de Precios al Consumidor según informe del Instituto Nacional de Estadísticas, entre agosto de 2015 y el último día del mes anterior al del pago efectivo de la indemnización, conforme a la liquidación que practicará la señora secretaria del tribunal.



70
setenta

OCTAVO: Que, por haber sido vencida en autos la parte denunciada y demandada, ésta deberá pagar las costas de la causa.

Con lo relacionado y teniendo presente, además, lo dispuesto en los artículos 14, 17, 23 y 24 de la Ley N° 18.287 y Ley 19.496, se resuelve:

1) Ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condénese a LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por CRISTIAN TORO CAÑAS, al pago de una multa de 25 UTM (Veinticinco Unidades Tributarias Mensuales) de conformidad a lo establecido en el considerando Tercero.

Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada, despáchese orden de reclusión nocturna por quince noches en contra de su representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, sin perjuicio de su cobro ejecutivo.

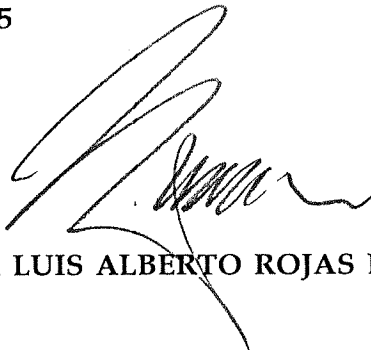
2) Que se acoge la demanda de fojas 1 y siguientes presentada por ALEXIS SAGUAS TAPIA en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por CRISTIAN TORO CAÑAS, condenándosele a pagar la suma de US\$339,39-, por concepto de daño directo, convertidos a pesos chilenos según el valor del dólar del día 23 de septiembre de 2015 y la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral. Estas sumas deberán pagarse debidamente reajustadas, según lo señalado en el considerando Séptimo.

3) Que por haber sido vencida en estos autos la denunciada y demandada deberá pagar las costas de la causa.

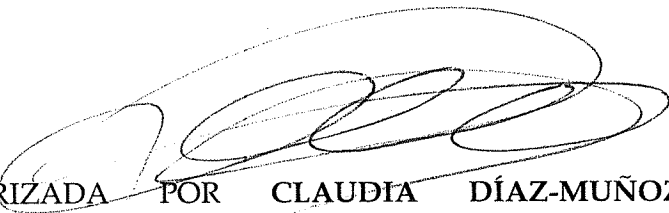


Notifíquese a las partes y al Servicio Nacional del Consumidor de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley 19.496, remitiendo copia de esta sentencia definitiva al efecto.

ROL 10.512-2015



DICTADA POR LUIS ALBERTO ROJAS LAGOS, JUEZ
TITULAR.



AUTORIZADA POR CLAUDIA DÍAZ-MUÑOZ
BAGOLINI, SECRETARIA ABOGADA.

SI.



711
SENTENCIA
7
UNO

91
NOVENA
y
JNO

Santiago, nueve de diciembre de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con las siguientes modificaciones:

1. En el considerando tercero, a foja 66, en la penúltima línea del N°5, se sustituye la minúscula en el comienzo del nombre de la ciudad "lima".
2. A continuación, en ese mismo considerando y foja, cuando se refieren las pruebas de la parte denunciada, en la última línea del N° 1, se separan las palabras "delos".
3. En el motivo quinto, en su línea quince, se reemplaza la expresión "rechazas", por "rechazadas".
4. Se eliminan los razonamientos sexto y octavo.

Y teniendo, en su lugar y, además, presente:

PRIMERO: Que, el abogado don Carlos Stevenson Valdés, por la parte denunciada y demandada, en autos sobre infracción a la Ley N° 19.496, Rol N° 10512-2015, caratulados "SAGUAS TAPIA con LATAM AIRLINES GROUP S.A.", del Segundo Juzgado de Policía Local de Santiago, a fojas 73 y siguientes interpone recurso de apelación en contra de la sentencia definitiva dictada por don Luis Alberto Rojas Lagos, Juez Titular de dicho juzgado, de fecha veintinueve de marzo de dos mil dieciséis, que rola de fojas 63 a 71, mediante la cual declara que ha lugar a la denuncia de fojas 1 y siguientes, condena a LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por Cristian Toro Cañas, al pago de una multa de 25 UTM, acoge la demanda presentada por Alexis Saguas Tapia en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A. y la condena a pagar la suma de US\$ 339,39, por concepto de daño directo, convertidos a pesos chilenos según el valor del dólar del día 23 de septiembre de 2015 y la suma de \$500.000.- por concepto de daño moral, sumas que deberán pagarse reajustadas como indica su considerando séptimo, con costas.



92
noventa
y
dos

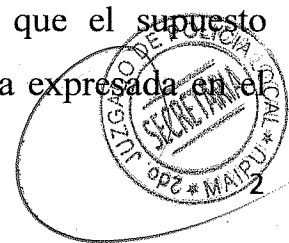
SEGUNDO: Que, la impugnación efectuada por el recurso alude esencialmente a tres aspectos: 1) la existencia de una eximente de responsabilidad infraccional, consistente en una fuerza mayor; 2) imputación de perjuicios que se derivan de un daño directo inexistente y daño moral no probado, y 3) condena en costas improcedente.

TERCERO: Que, en cuanto a la eximente de responsabilidad infraccional consistente en fuerza mayor, razona correctamente el impugnante cuando sostiene que en dicho caso no se genera la obligación de responder de los eventuales perjuicios que en los hechos del caso pudieren producirse. La cuestión estriba, entonces, en verificar si acaso es posible hablar en el caso *sub lite* de fuerza mayor. En el caso de autos, los desperfectos producidos en el aire acondicionado del avión, como quedó asentado, no puede estimarse per se que sea algo imprevisto, imposible de resistir, sino que deja en evidencia un problema de mantenimiento del avión, que es completamente imputable a la parte denunciada.

Si acaso, como parece ser, la posición jurídica de la parte denunciada implicaba que en los hechos se configuró un imprevisto, imposible de resistir, que se aleja de los ejemplos del artículo 45 del Código Civil, debió entonces acreditar que ella actuó diligentemente, acompañando la prueba que permitiera dejar como un hecho establecido en la causa que realizó el mantenimiento de acuerdo al programa que evitara desperfectos técnicos como el producido, de modo que el razonamiento pudiere ser que efectivamente la proveedora del servicio efectuó todas las acciones destinadas a mantener en buen estado de funcionamiento el avión y que, a pesar de ello, igualmente se produjo la avería fuera del control normal de la nave.

Pero no fue eso lo que ocurrió en el proceso, acompañando la parte denunciada escasa prueba con la que no resulta posible llegar a establecer la eximente invocada.

CUARTO: Que, entonces debemos señalar que el supuesto fáctico de la norma que regula la infracción, es aquella expresada en el



93
NOVENA
Y
126

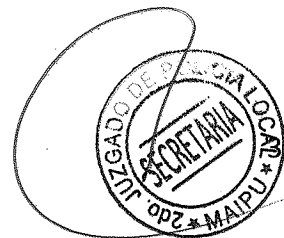
artículo 23 inciso 1° de la Ley N° 19.496, la que se produce cuando *el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.* Esto se traduce en que se parte de la premisa que el proveedor del servicio, por la circunstancia de asumir dicha iniciativa y generar la prestación del servicio, asume la diligencia o cuidado propia de un proveedor responsable del riesgo, donde se pueden distinguir claramente dos aspectos esenciales, con consecuencias jurídicas relevantes:

1° La actuación reprochada del proveedor del servicio exige que sea efectuada con negligencia, y

2° Que el menoscabo en el consumidor se provoque debido a fallas o deficiencias del servicio ofrecido.

En este caso, el servicio consiste en el transporte aéreo de Santiago a Nueva York, con escala en Lima, efectuado por LATAM AIRLINES GROUP S.A., lo que supone que la entidad preste el servicio ofrecido sin fallas o deficiencias, sin demoras que trastoquen toda planificación que un viaje de esa embergadura supone. Es decir, el servicio no puede prestarse sin los cuidados debidos en relación al transporte, puesto que el proveedor, si actúa con negligencia, causando menoscabo al consumidor, puede generar, además de incurrir en una infracción a esta norma legal, en responsabilidad del proveedor hacia el consumidor.

QUINTO: Que, como ha sido dicho, en el avión se produjo un desperfecto en el sistema de aire acondicionado, sin que haya demostrado la parte denunciada que actuó diligentemente, con lo que la 1ª parte de responsabilidad infraccional queda cubierta. Y en cuanto a la segunda parte, lo anterior produce en concreto la prestación de un servicio con fallas o deficiencias. Entendemos que el menoscabo es propio de la responsabilidad civil, que luego examinaremos.

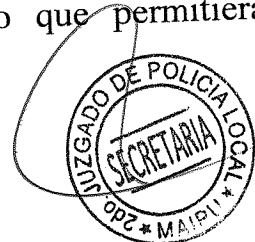


94
noventa
y
cuatro

En otras palabras, la conducta infraccional es aquella que despliega un proveedor por prestar un servicio ofrecido en condiciones inferiores a aquellas ofertadas, incurriendo en negligencia en su actuar, que se manifiesta, a lo menos, en fallas o deficiencias en la prestación del mismo.

Un problema adicional, aunque íntimamente ligado, es aquel relativo a la carga probatoria. Desde el momento en que el proveedor niega haber incurrido en alguna deficiencia, falla o error de cualquier tipo en la provisión del servicio, se hace cargo de la obligación de probar tal aserto, esto es, planteado en términos positivos, deberá acreditar el debido cuidado, la diligencia, la actuación del proveedor conforme a los estrictos términos del servicio immaculado ofrecido. Y ello es así, atendido el carácter protector del derecho del consumidor, unido a la circunstancia de la mayor disponibilidad y facilidad probatoria que normalmente acompaña a las entidades proveedoras de servicios. Y ello con mayor razón tratándose de la fuerza mayor o caso fortuito invocado como eximente de responsabilidad, en que sus elementos deben ligarse a proposiciones fácticas precisas que deben ser materia de prueba en la causa. Al no estar esa prueba, debe rechazarse la eximente y dar por configurada la infracción.

SEXTO: Que, en cuanto al daño directo, conforme al informe de vuelo que consta a foja 24, la hora de salida de Lima a Nueva York conforme al itinerario era el 22 de septiembre de 2015 a las 00:25 y la hora real de salida fue ese mismo día pero a las 18:02. Esto es, 17 horas con 37 minutos después de lo programado. Hubo un retraso evidente en dicha salida y ello habría sido cubierto por la proveedora del servicio según se puede ver a foja 26 con la copia de una carta remitida por LATAM AIRLINES GROUP S.A. al denunciante, en la que existe un ofrecimiento de devolución de los gastos incurridos durante la espera. En cualquier caso, no se acompañó prueba al proceso que permitiera establecer una situación diversa.



95
NOVENA
Y
2100

Algo distinto, sin embargo, es lo que ocurre con la alteración que se produce por la llegada, pues de acuerdo al ya citado informe de vuelo, la hora programada de arribo a Nueva York era con fecha 22 de septiembre de 2015 a las 09:15 y la llegada se produce realmente el 23 de septiembre de 2015 a las 02:44, esto es, con 17 horas y 29 minutos de retraso. Se acreditó en el proceso que eso derivó en un daño directo producido al denunciante y demandante, que se ordenó correctamente su pago a LATAM AIRLINES GROUP S.A.

Sin embargo, una situación diversa se observa respecto del daño moral. La prueba del mismo es un imperativo que no se puede soslayar. Y, desde luego, el sistema de valoración de la prueba de la sana crítica no cambia en nada este aserto. Y ello porque las máximas de la experiencia, como criterio que restringe la libertad para valorar del juez, exige que exista en el proceso algún concreto medio de prueba que permita que la ponderación del juez a su respecto se oriente con determinadas reglas que surgen de la experiencia que le permiten apoyarse en ellas para concluir que el daño moral se encuentra acreditado. Lo que en este caso no ocurre, pues las especulaciones que pueden efectuarse a partir de los sucesos ocurridos, no permiten efectuar un salto lógico en el razonamiento que conduzcan inequívocamente a la existencia del daño moral.

SEPTIMO: Que, así las cosas, deberá revocarse la sentencia en aquella parte en que acogió la demanda en cuanto al daño moral, pues éste -como se dijo- requiere acreditarse y no habiéndose rendido ninguna prueba del mismo, debe ser desestimado.

OCTAVO: Que, en razón de lo dicho, no resulta completamente vencida la parte demandada, por lo que será revocada también la sentencia en cuanto a la condena en costas.

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, **se revoca** la sentencia apelada de fecha veintinueve de marzo de dos mil dieciséis, que rola de fojas 63 a 71, en lo que dice relación con la condena por daño moral y las costas de la causa, declarándose en su lugar, que se rechaza la demanda



intentada por ese concepto y se exime a la demandada de dicha carga procesal.

En lo demás apelado **se confirma** la referida sentencia.

Regístrese y devuélvase.

Redacción del Abogado Integrante señor Decap.

Nº Trabajo-menores-p.local-1467-2016.

No firma el Ministro (S) señor Opazo, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo del fallo, por encontrarse ausente.

Pronunciada por la **Novena Sala** de esta Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por la Ministra señora Jessica De Lourdes González Troncoso, e integrada por el Ministro (S) señor Juan Opazo Lagos y el Abogado Integrante señor Mauricio Decap Fernández.



3.158

M AIRLINES
Nombre

A. AMERICO

ACCION LEY
buto o multa por infr

12/15

oto

EN SANTIAGO

09 DIC 2016

Notifiqué por el estado la(s).....
Resolución precedente

Maipo, reintente de D/Vilma del dos me
dieciséis

Cumplase.

[Signature]

[Signature]

96 UTA.

IANUS STEVENSON V

28 DIC 2016

96

ALEXIS

28 DIC 2016

7.

DEPARTAMENTO DE POLICIA LOCAL
SECRETARIA
OPD * MAIPU *