

**ROL N° 98.675-1**

**PUDAHUEL**, a cinco de julio de dos mil trece.

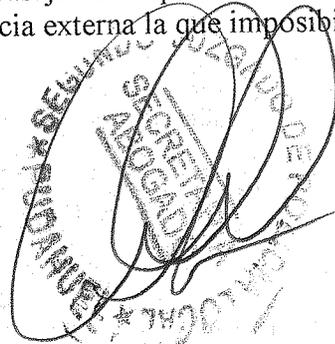
**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

La denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes y documentos adjuntos, interpuesta ante este Tribunal por el SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR –en adelante SERNAC-, en contra de LAN AIRLINES S.A., representada por don ENRIQUE CUETO PLAZA, ambos domiciliados en Presidente Riesco N° 5711, piso 19, Las Condes; a fs. 56 declaración indagatoria prestada por CARLOS STEVENSON VALDES, apoderado legal de LAN AIRLINES S.A.; a fs. 61 notificación de denuncia; de fs. 76 a 105 contestación de denuncia; a fs. 106 comparendo de contestación y prueba; a fs. 103 evacuación de traslado; a fs. 144 Sentencia interlocutoria sobre incidente de incompetencia; a fs. 156 lista de testigos; documentos de fs. 157 a 178; a fs. 179 continuación de comparendo de estilo; a fs. 188 objeción de documentos; a fs. 191 continuación de comparendo; de fs. 198 a 202 oficios de la Dirección General de Aeronáutica Civil; a fs. 204 autos para fallo; a fs. 205 escrito Se Tenga Presente de Lan Airlines S.A. *y con lo relacionado y*

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que a fs. 1 y siguientes la Directora Regional Metropolitana del Servicio Nacional del consumidor –SERNAC-, interpuso denuncia infraccional en contra de LAN AIRLINES S.A. por infracción a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Funda la denuncia especificando que el día 13 de julio de 2011, 7 pasajeros, a quienes individualiza, adquirentes de pasajes para el vuelo de LAN LA 093 de ese día con origen y destino STGO.-PUNTA ARENAS se presentaron oportunamente para su embarque cuando se les comunica que el vuelo se retrasaría para las 22 horas por las malas condiciones climáticas en Punta Arenas. A las 22.05 horas se les informó que el vuelo se había cancelado y que al día siguientes se le informaría del vuelo de remplazo. No obstante, se supo de vuelos sí realizados a Punta Arenas a la 1 de la madrugada. Agrega la denunciante que la empresa aérea, no obstante estar obligada se desatendió de los pasajeros no ofreciéndoles traslado y hospedaje. Hace presente también la denunciante que la empresa embarcó a otros pasajeros en distintos vuelos a Punta Arenas, discriminando así arbitrariamente a los señalados en el denuncia. Al día siguiente -14 de julio- los pasajeros son embarcados en un vuelo que despeg a las 20.15 sin antes sufrir nuevos retrasos y cambios de puerta de embarque. El denunciante estima infringidos los artículos 3 letras b y c; 12 y 23 de la Ley 19.496, estos es, falta de información, discriminación, falta de prestación de servicio y retrasos reiterados. Primeramente desarrolla lo de la falta de información pues basa la no disposición del vuelo en las malas condiciones climáticas de Punta Arenas, circunstancia que recabada la información del órgano legal y técnico – Dirección Meteorológica de Chile- no resulta efectiva. Seguidamente, se discrimina a los pasajeros afectados pues no se entiende que a otros se le haya permitido embarcarse en vuelos posteriores al mismo destino. Por último, la falta de prestación de servicio y atrasos sufridos pues no se cumplió con lo ofrecido y no se prestó el servicio en el tiempo acordado y con las reparaciones que correspondan. Finalmente la denunciante solicita que se aplique el máximo de multa (50 UTM ) por cada una de las 4 infracciones cometidas;

**SEGUNDO:** Que a fs. 56 el apoderado legal de LAN AIRLINES S.A. presta declaración indagatoria sobre los hechos señalando que efectivamente el vuelo del 13 de julio de 2011 -21 horas- con destino PUNTA ARENAS fue reprogramado por las malas condiciones climáticas en esa ciudad. Las mismas autoridades aéreas del aeropuerto suspendieron las operaciones aéreas. Agrega que se ofreció transporte a los pasajeros. Expresa también que acogido a la propia normativa aérea fue una circunstancia externa la que imposibilitó el vuelo programado y que se llevó a efecto al día siguiente;



Santiago, nueve de abril de dos mil catorce-.

Vistos:

Se reproduce la sentencia enalzada y se tiene, además, presente:

Que si bien las condiciones meteorológicas en el lugar de destino del vuelo Lan 093 S.A. programado para las 21: 00 horas del día 13 de julio de 2011 pudieron justificar su retardo por estimarse que se trató de un caso de fuerza mayor, no es menos cierto que una demora de más de 23 horas carece de tal justificación, si se tiene presente que las condiciones climáticas permitieron la realización de, a lo menos otro vuelo, con mucha anterioridad a las 20: 00 horas del día siguiente, oportunidad que en definitiva pudieron viajar los pasajeros de dicho vuelo.

Una empresa de las características de Lan Airlines en el comercio del transporte aéreo nacional e internacional debe contar con una disponibilidad de flota suficiente para enfrentar cancelaciones de vuelos por factores climáticos, sobre todo en el mes de julio y en destinos como el de Punta Arenas, a fin de poder reanudar el servicio a la mayor brevedad.

Cabe agregar que según los reclamos de los pasajeros ante el Servicio Nacional del Consumidor, durante la larga espera no se les proporcionó debido servicio de alimentación, ni de traslados y hospedaje, habiendo sido informados de varias nuevas programaciones del vuelo, las que no se cumplieron, realizándose éste en definitiva sin servicios a bordo.

Conforme a todo lo anterior sólo resta concluir que la denunciada incurrió en un actuar negligente que causó menoscabo a los pasajeros por falta de información oportuna y veraz y por la deficiencia en la calidad del servicio.

Por estas consideraciones y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, se confirma la sentencia apelada de cinco de julio de dos mil trece, escrita a fojas 215 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Redactó la Ministro señora Pilar Aguayo.

Policía Local N° 1962-2013.

Pronunciada por la Sexta Sala de esta Il. Corte de Apelaciones de Santiago, integrada por la Ministro señora Adelita Ravanales Arriagada y la Ministro señora Pilar Aguayo Pino y la Abogado Integrante señora María Cristina Gajardo Harboe.