saturio sées

## TRCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL MAIPÚ

# PROCESO ROL Nº 5291-2014

MAIPÚ, ocho de septiembre de dos mil catorce.

IISTOS: Que de fojas 1 a 5, consta querella infraccional y demanda civil de ademnización de perjuicios, interpuesta por la parte de PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad № 13.678.894-9, que da cuenta de infracción a la Ley № 19.496, Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, hecho ocurrido el día 2 de marzo de 2014 e interpuesta en el Tribunal con fecha 17 de junio de 2014, en que las artes son:

PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad N° 13.678.894-9, 35 años departamento 35, Villa Los Portales de Santa Ana, comuna de Maipú. Representado judicialmente por Patricio Ricter Grau Leiva, a fojas 54, domiciliado en Calle María Elena № 16857, comuna de Maipú.

LAN AIRLINES S.A., RUT N° 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad N° 10.983.218, domiciliados en Avenida Presidente Riesco N° 5711, piso 19, comuna de las Condes. Representada judicialmente por Carlos Stevenson Valdés, a fojas 50, domiciliado en Calle Rosario Norte N° 615, oficina 2102, comuna de Las Condes.

1.-C de fojas 1 a 5, consta querella infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por la parte de PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad Nº 13.678.894-9, en contra de la parte de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, por una cuantía de \$2.847.480, más reajuste, intereses y costas; quien señala: "El día 06 de agosto de 2013, compré 9 pasajes con destino a Rio de Janeiro, directo, sin escalas, la fecha del viaje sería el 22 de marzo de 2014... Este era un viaje familiar...en compañía de mis padres y suegros (9 personas)...mi madre y suegros padecen de diferentes enfermedades como hipertensión, diabetes y artrosis múltiple, razón no menor para salvaguardar todos los detalles del viaje y evitar sorpresas y/o dificultades...es por este notivo y otros relacionados con la edad de mis hijos (10 y 5 años), preveo un viaje directo Santiago – Rio de Janeiro, sin transbordos, ni escalas y coordinando un transfer hasta nuestro destino final, Buzios.



Setulo

Aproximadamente 2 semanas antes...el día 6 de marzo, recibo mail y mensaje de texto, desde la empresa LAN, indicando que el vuelo ...se cancelaba y posteriormente se modifica, es por esto que presento un primer reclamo en LAN...pues estaba comprometido el transporte adicional y el hospedaje en Buzios (ambos pagados); quedando finalmente el vuelo con escala en Sao Paulo y arribando a Rio de Janeiro, Aeropuerto Internacional GIG, a las 15:06, dos horas mas tarde que el programa inicial...situación absolutamente diferente a lo contratado y ejercido unilateralmente por la empresa...quienes me señalaron que no me preocupara, pues ellos tenían todo previsto y estas vacaciones realmente serian de ensueño. Finalmente, nos embarcamos las 9 personas, el día 22 de marzo a las 08:30 horas, pero el vuelo inicia su viaje aproximadamente a las 10:00 horas, por problemas eléctricos y/o electrónicos. Según nos informaron en el momento (situación de absoluta responsabilidad de la empresa y poniendo en riesgo nuestra planificación y coordinación con la escala en Sao Paulo).

Finalmente, se daba inicio al primer viaje de mi familia...situación que...para nuestra familia ha significado el ahorro de años de trabajo... pues bien llegamos a nuestro lugar de trasbordo con retraso (Aeropuerto de Guarulhos), perdiendo la conexión hacia Rio de Janeiro y para nuestra sorpresa y desencanto, no existían más vuelos a Rio de Janeiro desde ese aeropuerto y la Empresa TAM (no la contratada), nos hace subir en un bus en las afueras del Aeropuerto Guarulhos, aproximadamente a las 14:30 horas y nos envía al Aeropuerto Congonhas, pues desde ese lugar si existía conexión; llegando a las 16:20 horas y embarcando a las 16:59 horas con destino a Rio de Janeiro; se debe considerar que por el atraso y premura de los sistemas de conexión nuestra familia no pudo comer, almorzar, ni nada por el estilo...además que el rango etario de mi familia, abarca desde los 5 hasta los 63 años de edad.

La empresa en compensación ofrece (pues sabían que ya habíamos perdido nuestro transporte desde Rio de Janeiro al hotel en Buzios: el que se había pagado a expensas nuestras) un transfer, al momento de llegar a Rio de Janeiro y trasladarnos al Hotel Pousada Le Palmier; situación que no se cumple, pues, en vez de llegar al Aeropuerto Internacional de Rio de Janeiro GIG, nos dejan a nuestra suerte en el Aeropuerto nacional Santos Dumont. Siendo aproximadamente las 18:30 horas, considerando que habíamos ingresado al Aeropuerto Internacional en Chile a las 06:00 horas, sin considerar el transporte desde nuestro hogar la Aeropuerto, llevábamos en viaje más de 12 horas y todo esto se había previsto, de nuestra parte con 7,5 meses de anticipación y por negligencia de la Empresa Lan, esta situación comenzaba a transformarse en pesadilla. Es en este Aeropuerto, donde además no existe oficina de LAN, donde estábamos a nuestra suerte...fue necesario reclamar a TAM, quienes nos obligan a subir a 4 taxis, como única solución y nos envían



Setuto ocus

en forma separada...todos con la certeza que nos conducían a Buzios, pero en realidad no fue así y nos dejan en diferentes partes del Aeropuerto Internacional GIG, sin conocer y sin comunicación, para finalmente después de 2 horas...lograr reunirnos y en un bus interprovincial, conseguido por cuenta propia, iniciar el último tramo de nuestro viaje, aproximadamente a las 21:30 horas, arribando a Buzios a las 00:30 horas del día 23 de Marzo de 2014, esto es, más de 9 horas después de lo programado y con el nulo apoyo de la empresa contratada LAN, además llegando al hotel a pie, pues el bus nos dejó en el Terminal de esta Ciudad y no en el hotel".

- 2.- Que a fojas 6 a 14, consta set de copias simples de 09 pasajes, ida y regreso, origen Santiago de Chile, destino, Rio de Janeiro (Galeno Intl), fecha de salida 22 de marzo de 2014 a las 08:20 horas, vuelo 786 operado por LAN, fecha de retorno 28 de marzo de 2014 a las 23:20 horas, vuelo 773 operado por LAN, emitidos por la parte de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2.
- 3.- Que a fojas 15, consta copia simple de correo dirigido por la parte de **LAN AIRLINES S.A.,** RUT Nº 89.862.200-2, que informa modificación del vuelo LA786 del día 22 de marzo de 2014.
- 4.- Que a fojas 16 y 17, consta copia simple de reclamo escrito realizada por la parte **PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ,** cédula de identidad N° 13.678.894-9, ante la parte de **LAN AIRLINES S.A.,** RUT N° 89.862.200-2, relativo a modificación del vuelo LA786 del día 22 de marzo de 2014.
- 5.- Que a fojas 18 a 21, consta copia simple de vuelo e itinerario modificado por LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, al vuelo original LA786 del día 22 de marzo de 2014; asignando el vuelo LA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, salida a las 08:05 horas destino Sao Paulo-Guarulh, llegada a las 12:00 horas, y trasbordo vía TAM a Rio de Janeiro GIG, Brasil, en vuelo JJ 3530, salida a las 14:00 horas, llegada a las 15:06 horas.
- 6.- Que a fojas 22, consta copia simple de set de 02 voucher de pago con tarjeta de crédito a la vista, de fecha 09 de agosto de 2013 y 24 de marzo de 2014; relativos a pagos de reserva de traslados y hotel.
- 7.- Que a fojas 23 a 25, consta copia simple de set de 27 tickets de vuelos y escalas realizadas.
- 8.- Que a fojas 26 a 29, consta copia simple de Copias de correos de confirmación de traslados contratados y modificación de vuelos.
- 9.- Que a fojas 30 a 32, consta copia simple de tramitación de reclamo ante Sernac, referencia Nº 7516173.





10.- Que a fojas 33 y 34, consta copia simple de carta respuesta evacuada por la parte de **LAN AIRLINES S.A.,** RUT Nº 89.862.200-2, dirigida al Sernac en reclamo referencia Nº 7516173.

11.- Que a fojas 42 y 43, consta declaración indagatoria de la parte de PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad Nº 1/3.678.894-9, quien expone: "...ratificó la denuncia y demanda de fojas 1 a 5 y agrego: Que el día 6 de agosto de 2013 compré ocho pasajes y posteriormente uno más para viajar a Río De Janeiro vía LAN... El vuelo era el día 22 de marzo de 2014 a los 8:20 horas, llegando a Río De Janeiro el mismo día a las 13:35 horas... El día 6 de marzo de 2014, LAN me informa que modificaron el vuelo; por ello con concurrí, ese mismo día, a indicarles que vo había pagado el hotel y el tránsfer hasta Buzios, ciudad que era mi destino final, para lo cual aboné el 50% respectivo, correspondiente a 2180 reales. Ellos me indicaron que no habían vuelos directos en esa fecha y que la alternativa que me daban era un vuelo con escala en la ciudad de Sao Paulo; reprogramarlo para dos semanas más adelante; o la devolución posterior. Ante ello le reiteré que yo ya había pagado por el hotel y el tránsfer, sumado al hecho que ya había solicitado mis vacaciones. Ellos me indicaron que consultarían a la central para ver qué podían hacer, ya que es complicado acomodar a esa cantidad de pasajeros en un mismo vuelo. Ese día puse el reclamo en la misma oficina a la que me dirigí a consultar por el cambio de los pasajes, la que se encuentra ubicada en el mall plaza oeste.

LAN respondió mi reclamo a mediados de marzo, indicando que los cambios de itinerario eran normales y parte integrante del contrato aéreo y que por lo tanto, el cambio de itinerario se hacía sí o sí. Finalmente acepte la situación, ya que implicaba una demora de una hora y media respecto del pasaje original, pero con escala, y no en vuelo directo.

El día del vuelo, por causa de desperfectos electrónicos, la partida se retrasó aproximadamente dos horas...y llegamos a la ciudad de Sao Paulo, Brasil, a las 13:25 horas aproximadamente. Nos bajamos del avión y un supervisor nos avisó que el vuelo de conexión hasta Río De Janeiro no nos podía esperar, producto del atraso; y luego nos llevaron a otro aeropuerto, ya que no había más vuelos en dicho aeropuerto hacia Río De Janeiro; y salimos hacia esa ciudad a las 17:00 horas aproximadamente; llegando a las 18:30 horas aproximadamente, a un aeropuerto distinto del contratado y también distinto del que se había dicho luego de la modificación. Producto de ello la empresa se comprometió a llevarnos a la ciudad de Buzios, pero no había nadie esperando por nosotros. Por esto reclamamos ante la empresa Tam, ya que no había oficinas de Lan; y éstos, nos llevaron en taxis hacia el aeropuerto Galeno, lugar en el que no existía supervisor de LAN, por lo que no podían cursar mirreclamo. Finalmente, para su solucionar el



betrap

problema contraté un tránsfer con mi dinero; y salí a las 21: 45 horas aproximadamente del día 22 de marzo y llegamos cerca de las 01:00 horas del día 23 de marzo de 2014...".

12.- Que a fojas 45, consta estampado de receptor ad-hoc, dando cuenta de que la parte de **LAN AIRLINES S.A.**, RUT Nº 89.862.200-2, a través de su representante legal, se encuentra válidamente notificada de las acciones de autos interpuestas en su contra.

13.- Que a fojas 46 a 50, consta copia simple de escritura pública de poder judicial conferido por la parte de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad Nº 10.983.218, al abogado Carlos Stevenson Valdés.

14.- Que a fojas 50 a 52, consta declaración indagatoria de la parte de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, a través de su apoderado Carlos Stevenson Valdés, quien señala: "Efectivamente el vuelo del actor debió ser modificado, agregando una escala en el mismo, lo que fue previamente informado al pasajero y aceptado por él.

En definitiva, el día programado para el vuelo 22 de marzo de 2014, este sufrió una demora en su operación producto de un mantenimiento no programado, esto es antes del inicio de la operación. En el proceso de preparación del avión fue detectada una falla en el mismo, lo que por razones de seguridad obligó a la revisión del avión.

El proceso de revisión demoró 01 hora y 10 minutos; toda vez que el vuelo estaba programado para las 08:05 horas del 22 de marzo de 2014 y la operación se inició el mismo día, pero a las 09:15 horas.

Cabe señalar que conforme al contrato de transporte aéreo celebrado entre LAN y el actor, se establece que el transportador se compromete a hacer todo esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje, con razonable puntualidad. Las horas que se indican en el billete de pasaje o que hubo en alguna otra publicación no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento, ya que pueden variar por motivos de fuerza mayor sobreviviente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias. El transportador adoptará todos los medios razonables y que sean posibles para evitar demoras en el transporte de sus pasajeros o equipajes. El transportador no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones por hechos que no le sean imputables.

Con todo y atendido el hecho que la demora en la operación del vuelo impidió al actor tomar su vuelo de conexión a la ciudad de Río De Janeiro desde la ciudad de Sao Paulo, mi representada realizó todos los esfuerzos por trasladarlo en el menor plazo posible...lo que implicó, por ser la única alternativa posible, el trasladarlo de vuelo y embarcarlo en un vuelo vía TAM a dicha ciudad, como asimismo trasladarlo al aeropuerto al que llegó dicho vuelo de TAM (aeropuerto para vuelos domésticos) al aeropuerto internacional de la ciudad de Río De Janeiro, para los efectos de tomar el transporte hacia Buzios.

i,

velielo

La demora original del vuelo obedeció a un caso fortuito o fuerza mucho mayor, producto de una falla en el vuelo de LAN; situación que por razones de seguridad era necesario solucionar de forma previa a la operación del vuelo, ya que en caso contrario dicha operación podía poner en grave riesgo la seguridad de los pasajeros y de la tripulación; como asimismo, mi representada actuó diligentemente con miras a transportar al actor en el menor plazo posible a su destino en Brasil, esto es la ciudad de Río De Janeiro".

15.- Que a fojas 54, consta patrocinio y poder conferido por la parte de **PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ,** cédula de identidad N° 13.678.894-9, al abogado Patricio Ricter Grau Leiva.

16.- Que a fojas 59 a 70, consta escrito de contestación de denuncia y demanda, presentado por la parte de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, a través de su apoderado Carlos Stevenson Valdés, quien señala: "...el vuelo del actor efectivamente debió ser objeto de mantenimiento no programado, lo que causó un atraso en el inicio de sus operaciones. Atraso que, contrariamente a lo afirmado por el actor, fue de 01 hora con 10 minutos y no superior a dos horas, como ésta afirma en su demanda.

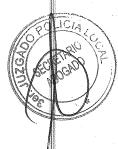
En efecto antes de iniciar sus operaciones, efectivamente el avión debió ser objeto de una revisión, en razón de un desperfecto detectado por el capitán de la nave en los procedimientos rutinarios de revisión de los sistemas del avión.

La normativa local y adicionalmente los tratados internacionales vigentes sobre la materia, junto con establecer el principio general en orden a que el transportador asume responsabilidad a causa de los retrasos en los vuelos, reconoce que tal responsabilidad cesa en caso que por razones fuera de su alcance, se vea impedido de cumplir con tales itinerarios comprometidos, en razón de impedimento sobrevivientes; como es el caso de la fuerza mayor...imprevisto al que no es posible resistir...

Cabe señalar, que una vez llegados a la ciudad de San Pablo y dado que fruto del atraso el actor perdió la conexión a la ciudad de Río De Janeiro, mi representada realizó todas las gestiones para embarcarlo en el siguiente vuelo a Río; incluso trasladando a otro aeropuerto para tomar el siguiente vuelo que operaba a esta ciudad, en la aerolínea Tam, vuelo que efectivamente abordó el actor y que lo trasladó a la ciudad de Río De Janeiro.

Más aún, llegando a la ciudad de Río De Janeiro y dado que el vuelo en el que fue transportado aterrizó en un aeropuerto reservado para vuelos locales, éste fue trasladado al aeropuerto original, lugar desde el cual parten los transportes hacia Buzios y otros lugares.

No se actuó negligentemente... Por el contrario, no podemos afirmar lo mismo del actor, quien tomó combinaciones de vuelo con escaso tiempo, exponiéndose en forma completamente indebida a que una situación como la que describe su demanda pudiera suceder, sobre todo considerando que no es poco frecuente que los vuelos sufran algún tipo



oduto des

de demora, debido a las más diversas razones, la mayoría de las cuales ajenas a la industria aérea...".

- 17.- Que a fojas 71 y 72, consta celebración de audiencia de conciliación, contestación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante de PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad Nº 13.678.894-9, y de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, representada en audiencia por su apoderado Carlos Stevenson Valdés. Llamadas las partes a conciliación en materia civil, ésta se produce en los siguientes términos:
- 1.- La parte denunciada y demandada civil, con el sólo animo de poner término a la presente causa y sin que ello importe reconocimiento alguno de los hechos materia de estos autos, ofrece a l aparte denunciante y demandante el pago de l asuma única y total de \$1.000.000.- (un millón de pesos), suma con la cual se cubrirían todos y cada uno de los perjuicios demandados en autos.
- 2.- La parte denunciante y demandante acepta la obligación contenida en el Nº anterior, razón por la cual se desiste pura y simplemente de la denuncia y demanda de autos.
- 3.- El pago se efectuará dentro de 10 días hábiles a contar de la fecha de suscripción de la presente conciliación, mediante la emisión de un vale vista, tomado a nombre de la parte de **PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ,** cédula de identidad Nº 13.678.894-9, y custodiado en la Secretaría del Tribunal, debiendo ser retirado por la parte denunciante y demandante de autos, en el plazo de 5 días desde su ingreso a custodia de este Tribunal, bajo apercibimiento de remitirlo a la parte emisora.
- 4.- En razón de la presente conciliación, las partes se otorgan amplio, completo y reciproco finiquito, respecto de los hechos materia de estos autos, con la sola salvedad del monto que la parte denunciada y demandad se ha obligado a pagar en razón de la presente conciliación.
- 5.- Cada parte pagará sus costas.
- 18.- Que a fojas 73, consta escrito que da cuenta de cumplimiento de conciliación celebrada en autos.
- 19.- Que a fojas 75, consta resolución que decreta pasen los autos para fallo.

### Y CONSIDERANDO:

### a) En el aspecto infraccional

PRIMERO: Que la relación consumidor-proveedor entre las partes de PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad Nº 13.678.894-9, y de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad Nº 10.983.218, no es controvertida, por lo que se establece.



SEGUNDO: Que el hecho controvertido consiste en determinar si efectivamente la parte proveedora de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad Nº 10.983.218, respeta los términos, condiciones y modalidades conforme a los que se convino el contrato de transporte aéreo que modifica el vuelo original LA 786 del día 22 de marzo de 2014; asignando el vuelo LA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, salida a las 08:05 horas destino Sao Paulo-Guarulh, llegada a las 12:00 horas, y trasbordo vía TAM a Rio de Janeiro GIG, Brasil, en vuelo JJ 3530, salida a las 14:00 horas, llegada a las 15:06 horas; y los derechos de asistencia del pasajero, causando menoscabo debido a falla o deficiencias en la calidad, identidad o sustancia de la prestación contratada, a la parte consumidora de PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad Nº 13.678.894-9.

**TERCERO:** Que los hechos denunciados dan cuenta de infracción a la Ley Nº 19.496, Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores, y apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, estése a lo que se resolverá:

Que la parte denunciante y demandante de PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad N° 13.678.894-9, reclama que la parte proveedora de LAN AIRLINES S.A., RUT N° 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad N° 10.983.218, no respetó los términos y condiciones conforme a los cuales convino el contrato de transporte aéreo que modifica el vuelo original LA786 del día 22 de marzo de 2014; asignando el vuelo LA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, salida a las 08:05 horas destino Sao Paulo-Guarulh, llegada a las 12:00 horas, y trasbordo vía TAM a Rio de Janeiro GIG, Brasil, en vuelo JJ 3530, salida a las 14:00 horas, llegada a las 15:06 horas, argumentando que:

- 1.- Que el día 06 de agosto de 2013, compro 09 pasajes con destino a Rio de Janeiro, vuelo sin escalas, fecha de viaje 22 de marzo de 2014.
- 2.- Que el día 06 de marzo de 2014, la empresa denunciada LAN canceló y posteriormente modificó el vuelo contratado, no obstante que la parte denunciante ya había efectuado reserva de transfer y hospedaje en la ciudad de Buzios, pagando por ello las respectivas reservas.
- 3.- Que las partes convienen el traslado a Brasil, mediante vuelo LA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, salida a las 08:05 horas destino Sao Paulo-Guarulh, llegada a las 12:00 horas, y trasbordo vía TAM a Rio de Janeiro GIG, Brasil, en yuelo JJ 3530, salida a las 14:00 horas, llegada a las 15:06 horas.
- 4.-Que el embarque en Santiago de Chile se verifica el día 22 de marzo a las 08:30 horas, pero el vuelo inicia su viaje aproximadamente a las 10:00 horas, por problemas eléctricos y/o electrónicos.



odli po

- 5.- Que el vuelo LA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, llega retrasado a Sao Paulo-Guarulh, perdiendo la conexión hacia la ciudad de Rio de Janeiro.
- 6.- Que al no existir más vuelos a Rio de Janeiro desde el aeropuerto de Sao Paulo-Guarulh, la Empresa TAM, traslada al denunciante y su familia a bordo de un bus, aproximadamente a las 14:30 horas, al Aeropuerto Congonhas, lugar al que arriban a las 16:20 horas, siendo embarcados en un vuelo con destino a Rio de Janeiro a las 16:59 horas. Sin que él, ni su familia, puedan al menos comer.
- 7.- Que la parte denunciante le ofrece en compensación por la perdida del transporte desde la Ciudad a Rio de Janeiro al Hotel reservado en la ciudad de Buzios, un transfer; cuestión que la denunciada finalmente no cumple; atendido que el vuelo no llega aeropuerto GIG, en la ciudad de Rio de Janeiro, sino al Aeropuerto nacional Santos Dumont a las 18:30 horas aproximadamente.
- 8.- Que, imposibilitado de reclamar ante la empresa denunciada, por no tener oficina en el Aeropuerto nacional Santos Dumont, reclama ante la empresa TAM, quienes le asignan 4 taxis, vehículos en los que la parte denunciante y su familia, es trasladada por separado al Aeropuerto Internacional GIG, y no como creían al Hotel contratado en la ciudad de Buzios. Aeropuerto internacional GIG, en el que la parte denunciante y su familia queda entregada al mero azar, sin poder comunicarse entre ellos, por un lapso de 02 horas; hasta que logran reunirse. Para finalmente y por sus propios medios trasladarse en un bus interprovincial, aproximadamente a las 21:30 horas, desde este aeropuerto hacia la ciudad de Buzios, destino al que llegan a las 00:30 horas del día 23 de Marzo de 2014, esto es, más de 9 horas después de lo programado, además trasladándose al hotel a pie, pues el bus los deja en el Terminal de la ciudad de Buzios y no en el hotel contratado.
- 9.- Que las situaciones descritas, se agravan por el rango etario de su familia, la que va desde los 5 a los 63 años de edad, las enfermedades que padecen su integrantes, las incomodidades del viaje, retrasos, falta de alimentación, desinformación, e idioma.

Que lo hechos precedentemente descritos y reclamados por la parte denunciante de **PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ**, cédula de identidad Nº 13.678.894-9, resultan probadas en autos por los documentos consistentes en set de copias simples de 09 pasajes, ida y regreso, origen Santiago de Chile, destino, Rio de Janeiro (Galeno Intl), fecha de salida 22 de marzo de 2014 a las 08:20 horas, vuelo 786 operado por LAN, fecha de retorno 28 de marzo de 2014 a las 23:20 horas, vuelo 773 operado por LAN, emitidos por la parte de **LAN AIRLINES S.A.**, RUT Nº 89.862.200<sup>2</sup>2. de fojas 6 a 14, copia simple de correo dirigido por la parte de **LAN AIRLINES S.A.**, RUT Nº 89.862.200-2, que informa modificación del vuelo LA786 del día 22 de marzo de 2014 de fojas 15, copia simple de reclamo escrito realizada por la parte **PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ**, cédula



odesk

de identidad N° 13.678.894-9, ante la parte de LAN AIRLINES S.A., RUT N° 89.862.200-2, relativo a modificación del vuelo LA786 del día 22 de marzo de 2014 de fojas 16 y 17, copia simple de vuelo e itinerario modificado por LAN AIRLINES S.A., RUT N° 89.862.200-2, al vuelo original LA786 del día 22 de marzo de 2014; asignando el vuelo LA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, salida a las 08:05 horas destino Sao Paulo-Guarulh, llegada a las 12:00 horas, y trasbordo vía TAM a Rio de Janeiro GIG, Brasil, en vuelo JJ 3530, salida a las 14:00 horas, llegada a las 15:06 horas de fojas 18 a 21, copia simple de set de 02 voucher de pago con tarjeta de crédito a la vista, de fecha 09 de agosto de 2013 y 24 de marzo de 2014; relativos a pagos de reserva de traslados y hotel de fojas 22, copia simple de set de 27 tickets de vuelos y escalas realizadas de fojas 23 a 25, copia simple de Copias de correos de confirmación de traslados contratados y modificación de vuelos de fojas 26 a 29, copia simple de tramitación de reclamo ante Sernac, referencia N° 7516173 de fojas 30 a 32, copia simple de carta respuesta evacuada por la parte de LAN IRLINES S.A., RUT N° 89.862.200-2, dirigida al Sernac en reclamo referencia N° 7516173 de fojas 33 y 34.

Que la parte denunciada no ha controvertido en autos, los hechos consistentes en: a) Que la parte denunciante compró, el día 06 de agosto de 2013, 09 pasajes con destino a Rio de Janeiro, vuelo sin escalas, fecha de viaje 22 de marzo de 2014; b) Que el día 06 de marzo de 2014, la empresa denunciada LAN canceló y posteriormente modificó el vuelo contratado, no obstante que la parte denunciante ya había efectuado reserva de transfer y hospedaje en la ciudad de Buzios, pagando por ello las respectivas reservas; c) Que las partes convienen el traslado a Brasil, mediante vuelo IIA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, salida a las 08:05 horas destino Sao Paulo-Guarulh, llegada a las 12:00 horas, y trasbordo vía TAM a Rio de Janeiro GIG, Brasil, en vuelo JJ 3530, salida a las 4:00 horas, llegada a las 15:06 horas; d) Que el embarque en Santiago de Chile se verifica el día 22 de marzo a las 08:30 horas, pero el vuelo no se inicia a la hora convenida; d) Que el vuelo LA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, llega retrasado a Sao Paulo-Guarulh, perdiendo la conexión hacia la ciudad de Rio de Janeiro; e) Que al no existir más vuelos a Rio de Janeiro desde el aeropuerto de Sao Paulo-Guarulh, la Empresa TAM, traslada al denunciante y su familia a bordo de un bus, aproximadamente a las 14:30 horas, al Aeropuerto Congonhas, lugar al que arriban a las 16:20 horas, siendo embarcados en un vuelo con destino a Rio de Janeiro a las 16:59 horas. Sin que él, ni su familia, puedan al menos comer. Hechos que a mayor abundamiento, la parte denunciada reconoce expresamente, según consta en su declaración indagatoria de fojas 50 a 52 de autos, al señalar: "Efectivamente el vuelo del actor debió ser modificado, agregando una escala en el mismo...el día programado para el vuelo 22 de marzo de 2014, este sufrió una demora en



ochub Sein

su operación producto de un mantenimiento no programado, esto es antes del inicio de la operación. En el proceso de preparación del avión fue detectada una falla en el mismo, lo que por razones de seguridad obligó a la revisión del avión. El proceso de revisión demoró 01 hora y 10 minutos; toda vez que el vuelo estaba programado para las 08:05 horas del 22 de marzo de 2014 y la operación se inició el mismo día, pero a las 09:15 horas...Con todo y atendido el hecho que la demora en la operación del vuelo impidió al actor tomar su vuelo de conexión a la ciudad de Río De Janeiro desde la ciudad de Sao Paulo, mi representada realizó todos los esfuerzos por trasladarlo en el menor plazo posible...lo que implicó, por ser la única alternativa posible, el trasladarlo de vuelo y embarcarlo en un vuelo vía TAM a dicha ciudad, como asimismo trasladarlo al aeropuerto al que llegó dicho vuelo de TAM (aeropuerto para vuelos domésticos) al aeropuerto internacional de la ciudad de Río De Janeiro, para los efectos de tomar el transporte hacia Buzios..."; y en la contestación de denuncia y demanda de fojas 59 a 70, al señalar: "el vuelo del actor efectivamente debió ser rebjeto de mantenimiento no programado, lo que causó un atraso en el inicio de sus operaciones. Atraso que...fue de 01 hora con 10 minutos...En efecto antes de iniciar sus operaciones, efectivamente el avión debió ser objeto de una revisión, en razón de un desperfecto detectado por el capitán de la nave... Cabe señalar, que una vez llegados a la ciudad de San Pablo y dado que fruto del atraso el actor perdió la conexión a la ciudad de Río De Janeiro, mi representada realizó todas las gestiones para embarcarlo en el siguiente vuelo a Río; incluso trasladando a otro aeropuerto para tomar el siguiente vuelo que operaba a esta ciudad, en la aerolínea Tam, vuelo que efectivamente abordó el actor y que lo trasladó a la ciudad de Río De Janeiro...llegando a la ciudad de Río De Janeiro y dado que el vuelo en el que fue transportado aterrizó en un aeropuerto reservado para vuelos locales, éste fue trasladado al aeropuerto original, lugar desde el cual parten los transportes hacia Buzios y otros lugares".

Que la parte denunciada y demandada de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad Nº 10.983.218, no prueba en autos el eximente de responsabilidad que alega, relativo a la configuración de un hecho que reviste características de fuerza mayor o caso fortuito, consistente en desperfecto eléctrico del vuelo LA 0750 operado por LAN, detectado por el capitán de la aeronave en un control rutinario, según consta en escrito de contestación de fojas 59 a 70. En efecto, la parte denunciada y demandada no aporta prueba alguna en autos que permita establecer en que consiste la hipótesis de fuerza mayor o caso fortuito alegada, por lo que estas no resultan probadas en autos, sin que se configure, por lo tanto, la eximente de responsabilidad alegada. Teniendo a la vista además, que el optimo funcionamiento mecánico de las aeronaves pesa sobre la parte proveedora del contrato de



aluto Sull

transporte aéreo, y que si bien la demora en el vuelo permite evitar la ocurrencia de un mal mayor, el riesgo por los perjuicios producidos en sus clientes a consecuencia de ello, al no probar el caso fortuito o fuerza mayor alegado, debe ser asumido por el prestador del servicio, en el caso de autos por la parte denunciada de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad Nº 10.983.218, quien pretende endosarle la responsabilidad por los hechos denunciados al consumidor final, olvidando la parte denunciada que el servicio de transporte de pasajeros constituye el giro propio de su negocio, en virtud del que ofreció y vendió un paquete de viajes a nueve personas, cobrando dinero por ello, viaje que la parte denunciada cancela y posteriormente nuevamente modifica, sin tomar en cuenta las necesidades de sus clientes, quienes además constituyen un grupo familiar, que no obstante la heterogeneidad del grupo, confía en la optima prestación del servicio, lo que en el caso de autos no ocurre, es más pretende desconocer esta serie de hechos perjudiciales que experimentan sus pasajeros, pero que en realidad si ocurrieron, como se ha demostrado en autos; sin que, además, la parte denunciada respete y de cumplimiento a los derechos de asistencia que el ordenamiento jurídico confiere al pasajero PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad Nº 13.678.894-9, conforme al que la parte denunciada debió prever las numerosas consecuencias perjudiciales que experimentó el consumidor y su familia, o en su defecto compensarlas, cuestión que la parte denunciada no realiza sino hasta la judicialización de los reclamos de autos en su contra, todo ello de conformidad a lo dispuesto por la Ley 19496 sobre protección de los derechos de los consumidores, Convenio de Montreal, Código Aeronáutico, y demás acuerdos internacionales suscritos y aprobados por el Estado de Chile, aplicables al caso de autos.

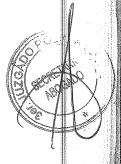
Por lo que apreciados los antecedentes de acuerdo a las reglas de la sana crítica, esta Sentenciadora determina la responsabilidad infraccional de: LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad Nº 10.983.218, quien no respeta los términos, condiciones y modalidades conforme a los que se convino el contrato de transporte aéreo que modifica el vuelo original LA786 del día 22 de marzo de 2014; asignando el vuelo LA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, salida a las 08:05 horas destino Sao Paulo-Guarulh, llegada a las 12:00 horas, y trasbordo vía TAM a Rio de Janeiro GIG, Brasil, en vuelo JJ 3530, salida a las 14:00 horas, llegada a las 15:06 horas; y los derechos de asistencia del pasajero, causando menoscabo debido a falla o deficiencias en la calidad, identidad o sustancia de la prestación contratada, a la parte consumidora de PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad Nº 13.678.894-9, consistentes en:

oduto

- 1.- No iniciar el vuelo LA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, a la hora pactada, arribando con retraso a la ciudad de Sao Paulo-Guarulh, provocando con ello la pérdida de conexión contratada hacia la ciudad de Rio de Janeiro.
- 2.- Que al no existir más vuelos a Rio de Janeiro desde el aeropuerto de Sao Paulo-Guarulh, la Empresa TAM, traslada al denunciante y su familia a bordo de un bus, aproximadamente a las 14:30 horas, al Aeropuerto Congonhas, lugar al que arriban a las 16:20 horas, siendo embarcados en un vuelo con destino a Rio de Janeiro a las 16:59 horas. Sin que él, ni su familia, puedan al menos comer.
- 3.- Que la parte denunciada incumple la compensación comprometida por perdida del transporte desde la Ciudad a Rio de Janeiro al Hotel reservado en la ciudad de Buzios, consistente en tránsfer; atendido que el vuelo no llega aeropuerto GIG, en la ciudad de Rio de Janeiro, sino al Aeropuerto nacional Santos Dumont a las 18:30 horas aproximadamente.
- 4.- Que, imposibilitado de reclamar ante la empresa denunciante, por no tener oficina en el propuerto nacional Santos Dumont, reclama ante la empresa TAM, y esta línea aérea le asigna a la parte denunciante, 4 taxis; vehículos en los que la parte denunciante y su familia, es trasladada por separado al Aeropuerto Internacional GIG, y no al Hotel contratado en la ciudad de Buzios. Aeropuerto internacional GIG, en el que la parte denunciante y su familia queda entregada al mero azar, sin poder comunicarse entre ellos, por un lapso de 02 horas; hasta que, en mérito de sus propios esfuerzos, logran reunirse.
- 5.- Que finalmente y sólo por sus propios medios y esfuerzos, particulares, logran trasladarse en un bus interprovincial, aproximadamente a las 21:30 horas, desde este aeropuerto hacia la ciudad de Buzios, destino al que llegan a las 00:30 horas del día 23 de Marzo de 2014, esto es, más de 9 horas después de lo programado, además trasladándose al hotel a pie, pues el bus los deja en el Terminal de la ciudad de Buzios y no en el hotel ontratado.

Infringiendo con estas conductas lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496, Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal.

Con todo, llama la atención como la parte denunciada de LAN AIRLINES S.A., RUT. 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad Nº 10.983.218, con total descuido y desconocimiento, causa a la parte denunciada y a sus acompañantes, su familia, este gran número de perjuicios, con total desconocimiento de los requerimientos de sus clientes, lorque se agrava en atención al rango etario de esta familia, que va desde los 5 años hasta los 63 años de edad, las enfermedades que padecen, retrasos a los que son sometidos, falta de alimentación, trasladados inoportunos y en condiciones poco dignas, siendo expuestas a un cambió



Oderko

unilateral y reiterado de la condiciones de contratación, sin la debida información y sin certeza del destino que tendrán, transformando un viaje de turismo en un verdadero trauma para todos los integrantes de esta familia; perjuicios que sólo repara la parte denunciada, respecto de uno de los pasajeros, y sólo una vez que éste judicializa su reclamo; pretendiendo además la parte denunciada endosar la responsabilidad al consumidor final, desconociendo que no sólo cancela el vuelo original, sino que además lo modifica, y luego en desmedro de sus clientes, lo retrasa, provocando con ello numerosos perjuicios, todos probados en autos; desconociendo la parte denunciante, que es ella, en calidad de proveedora final del servicio de transporte aéreo, quien debe velar por la no ocurrencia de estos perjuicios, pues es su giro, es decir, el negocio al que ha decido dedicarse y por el que obtiene ingresos, por lo que no puede pretender que sea el consumidor final quien deba anticipar las infracciones a la Ley del Consumidor que en el caso que han sido puestas en conocimiento de este Tribunal.

#### b) En el aspecto civil:

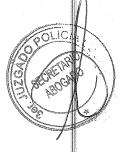
Respecto a la demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 a 5 de autos, interpuesta por la parte de PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ, cédula de identidad Nº 13.678.894-9, en contra de la parte de LAN AIRLINES S.A., RUT Nº 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad Nº 10.983.218, por una cuantía de \$2.847.480, más reajuste, intereses y costas.

CUARTO: Que esta sentenciadora no se pronunciará respecto de demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 a 5, toda vez que las partes han celebrado conciliación según consta a fojas 72 de autos, la que se tiene por aprobada en todo aquello que no sea contrario a derecho, siendo ésta un equivalente jurisdiccional.

Y CON LO RELACIONADO Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 14, 17, 23 Y 24 DE LA LEY Nº 18.287, SE RESUELVE:

#### En el aspecto Infraccional.

1.- Que se condena a la parte de LAN AIRLINES S.A., RUT. 89.862.200-2, representada legalmente por CRISTIAN EDUARDO TORO CAÑAS, cédula de identidad Nº 10.983.218, o por quien detente tal calidad al momento de ser notificada de la sentencia, al pago de una multa de 50 UTM (Cincuenta Unidades Tributarias Mensuales), por infringir lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 19.496; Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores, incurriendo en la sanción que establece el artículo 24 del citado cuerpo legal; quien no respeta los términos, condiciones y modalidades conforme a los que se convino el contrato de transporte aéreo que modifica el vuelo original LA786 del día 22



yourte

de marzo de 2014; asignando el vuelo LA 0750 operado por LAN, origen Santiago de Chile, salida a las 08:05 horas destino Sao Paulo-Guarulh, llegada a las 12:00 horas, y trasbordo vía TAM a Rio de Janeiro GIG, Brasil, en vuelo JJ 3530, salida a las 14:00 horas, llegada a las 15:06 horas; y los derechos de asistencia del pasajero, causando menoscabo debido a falla o deficiencias en la calidad, identidad o sustancia de la prestación contratada, a la parte consumidora de **PEDRO CÉSAR CORNEJO GONZÁLEZ**, cédula de identidad Nº 13.678.894-9, establecidas en el considerando tercero de esta sentencia. Si no pagare la multa dentro de quinto día de notificada de la sentencia de autos, despáchese orden de reclusión nocturna en contra del representante legal, a razón de una noche por cada quinto de Unidad Tributaria Mensual, por vía de apremio.

### En el aspecto Civil.

2.- Que esta sentenciadora no se pronunciará respecto de demanda civil de indemnización de perjuicios de fojas 1 a 5, toda vez que las partes han celebrado conciliación según consta a fojas 72 de autos, la que se tiene por aprobada en todo aquello que no sea contrario a derecho, siendo ésta un equivalente jurisdiccional.

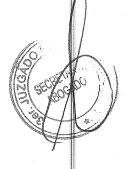
Notifiquese, ofíciese, regístrese.

Ofíciese al Servicio Nacional del Consumidor

ROL Nº 5291-2014 hca

Dictada por JACQUELINE GARRIDO GUAJARDO, Juez Titular

Autorizada por MAURICIO ARENAS TELLERIA, Secretario Abogado Titular



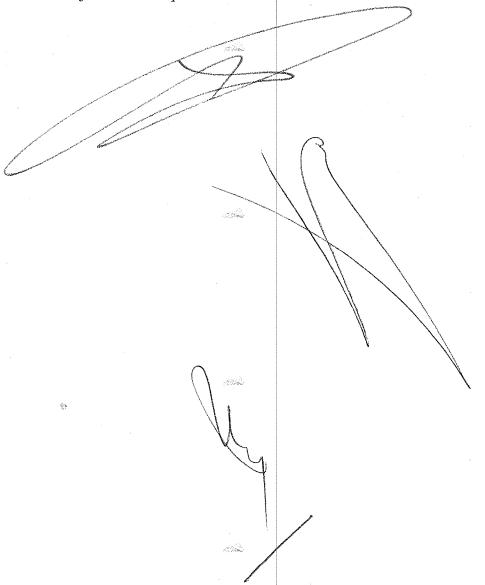
Santiago, tres de diciembre de dos mil catorce.

Vistos:

**Se confirma** la sentencia apelada de ocho de septiembre de dos mil catorce, escrita a fojas 76 y siguientes.

Registrese y devuélvase.

N°Trabajo-menores-p.local-1.445-2014.



Pronunciada por la Octava Sala de la Corte de Apelaciones de Santiago, Presidida por el Ministro señor Javier Anibal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Jenny Book Reyes y Fiscal Judicial señora María Loreto Gutiérrez Alvear.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago la resolución que antecede, la que se notifica por el estado diario con esta fecha.

