

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 12.646-7-2015

LAS CONDES, diecisiete de marzo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 1 y siguientes, don **Diego Messen Gaete**, abogado, por sí, domiciliado en calle El Golf N° 40, oficina 701, Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LAN Airlines S.A.**, en adelante **LAN**, representada legalmente por don Armando Valdivieso Montes, ambos domiciliados en Av. Presidente Riesco N° 5711, piso 20, comuna de Las Condes, para que sea condenada a pagar la suma total de \$8.764.777 por concepto de daños, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 10 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 29 de mayo de 2015 tenía programado el vuelo del tramo Temuco (ZCO)-Santiago (SCL), vuelo LA 234 con salida a las 19:00 y llegada a las 20:00 hrs. Que, al llegar al aeropuerto de Temuco le fue informado que su vuelo estaba retrasado, por retraso en la programación de los otros tramos que el avión debía volar antes, y que por ello el avión partiría con una hora de retraso. Que, luego a las 20:00 hrs. se les informó que no se cumpliría con el nuevo horario, debido a que existían problemas con los reemplazos de los aviones, y que a las 20:30 hrs. se les informaría lo que ocurriría con su vuelo e itinerario. Que, a la hora convenida se le informó que el vuelo saldría a las 22:30 hrs., ya que persistían

los problemas de material. Que, nuevamente el vuelo no salió a la hora convenida, saliendo éste finalmente a las 00:00 hrs., arribando a Santiago a las 02:00 am, ya del día 30 de mayo, esto es 7 horas después del horario original de llegada, 20:00 hrs. Agrega que, la conducta descrita le ocasionó serios perjuicios los que solicita le sean indemnizados.

A fs. 54 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia de la parte denunciante y demandante, quien ratifica denuncia y demanda civil de fs. 1 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada, quien contesta las acciones impetradas en contra de su representada; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 67 y siguientes, se agrega Oficio de la Dirección Gral. de Aeronáutica Civil D.G.A.C N° 05/0/1497/7359 de fecha 4 de diciembre de 2015, el cual da respuesta a Oficio del Tribunal N° 4373.

A fs. 78 y siguientes, se lleva a efecto audiencia de absolución de posiciones con la asisten de la parte denunciante, del apoderado de la parte denunciada, y de la absolvente Camila Paz Soto Chevesich, representante legal de LAN.

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 el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a 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

retrasar la salida de su vuelo a Santiago en casi 5 horas, lo que originó que llegara a destino, cerca de las 2 de la madrugada del día siguiente al pactado. Asimismo, señala que la denunciada infringió su derecho a abordar el vuelo siguiente, esto es el de las 20:00 hrs., señalando como justificación que este se encontraba sobrevendido.

Segundo: Que, la parte denunciada de LAN, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que no ha incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496, por cuanto el retraso del vuelo que debían tomar los denunciados se fundó en razones de seguridad, ya que la aeronave asignada a dicho vuelo matrícula CC-BFJ, la que debía previamente realizar la ruta Iquique-Santiago (LA 167) y luego Santiago-Temuco, al efectuarse la revisión de rutina cuando aterrizó en la ciudad de Iquique, se le detectó un problema en su “tren de aterrizaje”, lo que obligó a declarar el avión como AOG (Airplane On Ground). Que, debido a lo anterior LAN dispuso, para poder continuar con sus operaciones, el cambio de la aeronave, destinándose para tal efecto el vuelo matrícula CC-BFO, al cual el capitán, al realizar la revisión detectó un problema que afectaba al sistema TCAS (sistema que detecta la existencia de otro vuelo cuando se encuentra en ruta de colisión). Que, finalmente y frente a dicha situación se destinó un nuevo cambio de avión, vuelo matrícula CC-BAW, el cual si pudo realizar los vuelos programados, realizándose el trayecto Temuco-Santiago a las 00:55 hrs. del día 30 de mayo, aterrizando en Santiago a las 02:18 horas de ese día. Agrega que, las aeronaves que debieron ser sometidas a mantenimientos no programados, se encontraban con sus mantenimientos y revisiones al día y aprobadas, y con sus permisos de aeronavegabilidad vigente.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante Messen Gaete acompañó a fs. 35 y 36, documento denominado Información de su Compra, emitido por LAN con fecha 22 de mayo de 2015, que da cuenta de la compra del denunciante de un pasaje Santiago-Temuco-Santiago, y de las condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado; **documento que no fue objetado por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada LAN rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 37 a 42, copia de Condiciones Aplicables al Contrato de Transporte Aéreo y Pasajeros; 2) A fs. 43 a 48, reporte de contingencias del día 29 de mayo de 2015, que incluye los vuelos LA 235 y LA 234; 3) A fs. 49 a 52, documento emitido por el Centro de operaciones y Mantenimiento de LAN de fecha 29 de mayo de 2015, que indica los trabajos que se debieron realizar en diferentes aviones LAN, entre los cuales se encuentra el CC-BFJ; y 4) A fs. 53, informe de itinerario de vuelo LA 235 y 234 que cubría la ruta Santiago-Temuco-Santiago el día 29 de mayo de 2015; **documentos que fueron objetados por la parte denunciante.**

Cuarto: Que, a fs. 78 y siguiente, rola absolución de posiciones en la cual doña Camila Paz Soto Chevesich, en calidad de representante legal de LAN señala que efectivamente el vuelo LA 234 Temuco-Santiago de fecha 29 de mayo de 2015 sufrió un retraso en su itinerario de casi 7 horas, que dicho retraso no se debió a causas climáticas, que el horario de salida del vuelo fue cambiado en 3 oportunidades, y que ello originó que los pasajeros de dicho vuelo debieran esperar más de 6 horas en el aeropuerto. Agrega que, LAN mantiene altos sistemas de seguridad, por lo que antes de operar cualquier vuelo el avión debe estar en un 100 %, y que ante una mínima falla se realiza lo que se denomina mantenimiento no programado para verificar y/o reponer

lo que eventualmente puede estar fallando en el avión y así operar, siendo ello distinto a los mantenimientos programados que se hacen a cada aeronave.

Quinto: Que, del mérito del proceso y fundamentalmente de lo señalado por las partes, resultan como hechos ciertos, pertinentes y no controvertidos en autos los siguientes: 1) Que, el vuelo del día 29 de mayo de 2015, vuelo LA 234 que debía despegar a las 19:00 hrs. desde la ciudad de Temuco no partió a la hora programada, sino que a las 00:55 hrs. ya del día 30 de mayo, lo que da cuenta de un retraso de casi 6 horas; y 2) Que, dicho retraso originó que el denunciante en vez de llegar a la ciudad de Santiago el día 29 de mayo a las 20:20 hrs., hora convenida, llegara a dicha ciudad a las 02:18 hrs. del día 30 de mayo.

Sexto: Que, atendido que es un hecho cierto, acreditado y reconocido el retraso del vuelo LA 234 del día 29 de mayo de 2015 por parte de LAN, corresponde al Tribunal determinar si la parte denunciada incurrió, con ello, en una mala prestación del servicio y en una conducta negligente que pudiese originar una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores.

Séptimo: Que, para poder determinar lo anterior debemos, en primer lugar, tener presente lo informado por la Dirección de Aeronáutica Civil mediante Informe N° 05/0/1497/7359 de fecha 4 de diciembre de 2015, que indica lo siguiente: a) Que, el vuelo **LA 235/234** fue efectivamente realizado por la aeronave matrícula **CC-BAW**, despegando desde Santiago a las 23:14 hora local, arribando a Temuco a las 0:11 horas, para posteriormente realizar el tramo de regreso con despegue a las 01:18 horas, arribando a Santiago a las 02:05 horas; b) Que, fueron presentados Planes de Vuelo por el Aeródromo Araucanía con destino a Santiago para los vuelos **LA 235/234**, correspondientes a las aeronaves matrículas **CC-BFO** y **CC-BFJ**, que fueron

cancelados por la oficina de operaciones de dicho aeródromo y no se realizaron; c) Que, la aeronave matrícula **CC-BFJ** contaba con Certificado de Aeronavegabilidad N° 12400/2015 con fecha de expiración 14 de enero de 2017, la aeronave matrícula **CC-BFO** contaba con Certificado de Aeronavegabilidad N° 10000/2013 con fecha de expiración 04 de julio de 2015, hoy Certificado N° 13046/2015 con fecha expiración 29 de junio de 2017, y la aeronave matrícula **CC-BAW** contaba con Certificado de Aeronavegabilidad N° 11116/2014 con fecha de expiración 17 de marzo de 2016; d) Que, las fallas o discrepancias detectadas antes, durante o después de un vuelo se reportan en el sistema Maintenance Flight Log (o “MFL”), y en el caso de la empresa LAN, ésta registra dichas fallas o discrepancias en un sistema de gestión de mantenimiento denominado “Maintenix”; y e) Que, luego de revisarse ambos registros se recabó la siguiente información: i) Aeronave Matrícula **CC-BFJ**, el día 29 de mayo de 2015, realizó dos vuelos, el primero a las 15:37 hrs. sin observaciones, y el segundo a las 18:12 hrs. (Iquique-Santiago) con observaciones, las que terminaron de ser solucionadas y ejecutadas el día 30 de mayo; ii) Aeronave Matrícula **CC-BFO**, el día 29 de mayo de 2015, realizó 7 vuelos, siendo el primero a las 11:24 hrs. y ese junto a los 5 posteriores se realizaron sin observaciones, y el último a las 22:51 hrs. (Concepción-Santiago) con observaciones, las que terminaron de ser solucionadas y ejecutadas el día 30 de mayo.

Octavo: Que, en segundo lugar debemos considerar que el contrato suscrito entre las partes, es 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 sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, etc., en cuyo caso cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.

Noveno: Que, del análisis de la prueba rendida en autos, especialmente de los documentos agregados a fs. 43 a 53, consistentes en Reporte de Contingencias del día 29 de mayo de 2015 de los vuelos LAN, y Entrega de Turno Ejecutivo del Centro de Operaciones y Mantenimiento de LAN del día 29 de mayo de 2015, aparece que el avión matrícula CC-BFJ al aterrizar en Santiago y en forma previa al inicio del vuelo a la ciudad de Temuco fue declarado AOG (Airplane on Ground), esto es avión en tierra, y no pudo despegar, siendo cambiado dicho avión por la aeronave matrícula CC-BFO, la que al momento de iniciarse el embarque para volar a la ciudad de Temuco, también fue declarado AOG, efectuándose un nuevo cambio de avión a la aeronave CC-BAW, la que si pudo despegar. Asimismo, de dichos documentos se desprende que las fallas presentadas por dichos aviones los obligaban a permanecer en tierra hasta que fueran reparadas o solucionadas, y que ello fue reportado a la Dirección de Aeronáutica Civil.

Décimo: Que, teniendo presente tanto lo señalado en el considerando precedente, como lo informado por la Dirección de Aeronáutica Civil, esta sentenciadora ha llegado a la conclusión que la razón del retraso en el vuelo que debía tomar el denunciante, se debió a una causa de fuerza mayor, debido a que la aeronave que realizaría dicho vuelo tuvo que ser cambiada por otra, la que también tuvo que ser cambiada, en atención a que la primera al momento del aterrizaje y la segunda al momento del embarque, presentaban desperfectos que le impedían realizar un vuelo conforme a las normas de seguridad y servicio exigidas.

Décimo Primero: 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, y que consta en autos que las tres aeronaves asignadas al vuelo del denunciante se encontraban con sus Certificados de Aeronavegabilidad vigentes al 29 de mayo de 2015, y que al detectarse los desperfectos de éstas se efectuó de inmediato la asignación de una nueva aeronave para dar cumplimiento al vuelo LA 234, todo ello permite al Tribunal concluir que, respecto al retraso en el vuelo Temuco-Santiago, no existen en autos antecedentes que permitan imputar un actuar negligente por parte de la denunciada LAN, o una conducta infraccional, ya que la ley faculta a las aerolíneas a efectuar cambio de horarios por razones de seguridad, como ocurrió en la especie.

Décimo Segundo: Que, en lo que respecta a alegación formulada por el denunciante de que LAN le habría negado su derecho, frente al retraso del vuelo, de embarcarse en el vuelo más próximo, esto es el de las 20:00 hrs., esta sentenciadora no cuenta con antecedente alguno que de cuenta de la existencia de dicha solicitud como de la negativa de la denunciada, ni eventuales razones de ello, por lo que no puede imputar a la denunciada una conducta infraccional sin contar con prueba alguna de ello.

Décimo Tercero: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la denuncia infraccional de fs. 1 y siguientes de autos.

b) En lo Civil:

Décimo Cuarto: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción alguna, por parte de LAN no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 1 y siguientes de autos.

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 denuncia interpuesta a fs. 1 y siguientes.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil de fs. 1 y siguientes interpuesta en contra de LAN Airlines S.A., sin costas por haber tenido la parte demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

DESE Aviso.

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

