

**TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL.**

Temuco, treinta de junio del año dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

1.- Que, se ha incoado causa rol 111.138-W a partir de la querrella de fs. 1 y siguientes por infracción a la Ley N° 19.496 interpuesta por don **CHRISTIAN GRAS ALVO**, c.n.i. 14.123.601-6 por sí y en representación de sus hijos José Pedro y Lucas Gras Seco, y por doña **MARIA EUGENIA SECO FERNANDEZ**, c.n.i. 15.243.431-6 todos domiciliados en calle Martín Lutero N° 02806, casa 38 Temuco, en contra de **LAN S. A.**, representada por don **FRANCISCO CASTILLO LARRAGUIRRE**, ambos con domicilio en calle Bulnes N° 687 de Temuco.

2.- Que, los querellantes señalan que prepararon con anticipación viaje vacacional familiar a Punta Cana vía LAN, saliendo desde Temuco el día 02 de Agosto de 2014, en el vuelo de las 20:30 horas el que llegó a Santiago a las 21:30 horas; dado que vuelos estaban coordinados, en aeropuerto de Santiago, cerca de las 22:00 horas, se acercaron al counter de LAN para hacer el check-in del vuelo LA 636 destino Lima, con horario de abordaje a las 03:10 AM y salida a las 04:10 AM; que en dicho lugar se les respondió que el counter para ese vuelo abría a las 12:00 horas; que siendo las 12,05 se acercaron al counter 74 de LAN a objeto de hacer el check-in para el vuelo LA 636 A Lima en donde se les informó que la aerolínea les había cambiado a un vuelo a Punta Cana que salía a las 8:00 AM dándoles como explicación que era en beneficio de ellos, ya que su vuelo no saldría; que posteriormente el lead de LAN, don Francisco León no explica que le vuelo LA 636 venía con retraso de Buenos Aires, que probablemente saldría de Santiago a las 06:30 horas si todo salía bien, lo que en primera instancia aceptaron; que le solicitaron habitación en hotel del aeropuerto para hacer dormir a sus niños, de dos años tres meses el primero y nueve meses el segundo, respondiéndole que no tenían habitaciones en convenio por lo que no podían acceder a petición; que luego le pidieron les instalara en salón VIP Mistral no accediendo por cuanto a esa hora dicho salón no correspondía a LAN; que solicitaron presencia en counter de Supervisora de Turno, la señora Liliana Pérez, lo que no ocurrió; que cerca de las 02:00 AM y luego de una discusión con el Sr. León, no les quedó otra alternativa que aceptar las condiciones y les imprimieron las tarjetas de embarque para el vuelo LA 592 con horario de salida a las 08:25; que realizados los trámites en policía internacional, una vez en el salón VIP Mistral, preguntaron si efectivamente no estaba disponible para LAN, informándoles que no era correcto, que ese salón si era para clientes LAN y que estuvo toda la noche disponible y que no les fue posible comunicarse con el señor León; que a las 04:00 AM, al estar en los hangares de embarque, se dieron cuenta y vieron como despegaba el vuelo LA 636 y que ante consultas con otros asistentes de vuelo, les indicaron que probablemente el vuelo había sido revendido y que por eso les cambiaron al vuelo LA 592 y no precisamente por beneficio de ellos; que finalmente, cansados, agobiados y estresados abordaron su vuelo cerca de las 09:30 horas, arribando a su destino cerca de las 18:30 horas, perdiendo casi un día de estadía y con actividades programadas. Refieren que los hechos descritos configuran la infracción al Art. 12 de la Ley N° 19.496, disposición legal que transcriben; expresan que la querellada trasgredió claramente su obligación al trasladarlos en avión casi seis horas más tarde del horario en que se contrató el servicio, no dando cumplimiento oportuno a ninguno de los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se convino y ofreció la prestación del servicio, demostrando falta de eficiencia y profesionalidad, evidenciando su clara negligencia en su prestación, infracciones que la ley N° 19.496 sanciona. Piden que, conforme a lo expuesto y lo dispuesto



donde dormir; que entre 5 y 6 AM llegó una persona de LAN que propuso reembolsar los costos del salón VIP a todo el grupo, compuesto por siete personas; que el personal de LAN y de quien estaba detrás del counter demostró mala educación; y que perdieron unos tours y un día de vacaciones porque llegaron a Punta Cana las 5 de la tarde. **Repreguntada la testigo** en cuanto al itinerario responde que salieron de Temuco vía LAN a las 17:00 horas llegando a Santiago como a las 9; que ahí se acercaron al counter, el cual estaba cerrado y que lo abrían a las 12:00; que a esa hora en el counter se les informó que su vuelo venía con retraso de Buenos Aires y como este retraso no era tanto decidieron esperarlo; que luego LAN cambió su vuelo a uno directo sin consultarles; que esto generó perder pasada por Perú, un día entero de vacaciones y la incomodidad de los niños; en cuanto al estado de ánimo de Christian y María Ignacia la testigo expresa que antes del viaje estaban contentos preparándolo; también cuando estaban en el aeropuerto de Santiago porque la espera era la que correspondía; que la situación se complicó cuando se acercaron al counter cerca de las 12 de la noche, que hasta el matrimonio se peleó porque los niños estaban alterados y con hambre, que seguían en el counter sin tener como atender a los niños mientras un señor de LAN les atendía pésimo; que por el cambio de vuelo no les dieron ninguna explicación; en cuanto a la hora definitiva que salió vuelo a Punta Cana y responde que a eso de las 8 a 8:30; asimismo responde que el documento que se le exhibe - de fs. 19 de autos - es una foto que se le tomó a la pantalla de salida de los vuelos internacionales y que el vuelo que habían tomado había salido a la hora. **Acto seguido la testigo es contrainterrogada** respecto a que los obligaba a pasar por Lima si la escala iba a ser de poco tiempo, responde que quería pasar a comprar algo a Perú; en cuanto a la hora que originalmente llegaría a Punta Cana y la que llegó, la testigo dice no recordarlo. Acto seguido comparece a estrados doña **Consuelo Alejandra Seco Fernández**, quien debidamente individualizada y juramentada declara: que María Ignacia es su hermana, Christian su cuñado y que tiene dos hijos, José y Lucas; que denunciaron a LAN por todos los inconvenientes causados por un cambio de vuelo en Agosto del 2014, cuando viajaban desde Temuco en familia a Punta Cana; que en el counter de LAN en Santiago, cercada de las 9 de la noche intentaron dejar sus maletas pero estaba cerrado, volviendo cerca de las 12 de la noche en donde se encontraron que los cambiaban de vuelo; que en principio el vuelo contratado era para las 4 de la mañana, de Santiago a Lima y luego Punta Cana, y que los cambiaron a un vuelo para las 8 de la mañana directo a Punta Cana, dando como explicación que era para comodidad ya que el vuelo nuestro venía retrasado; que estuvieron casi dos horas en el counter con los niños esperando y cerca de las 2 de la mañana pudieron ingresar a un Salón VIP que pagarían, que los niños y ellos no podían dormir, tampoco tenían sus pañales ni mamaderas y ellos tampoco las maletas, que lo anterior significó empezar las vacaciones con discusiones, con stress y malos ratos; que en pantalla de vuelos vieron que el avión Santiago-Lima salió a la hora acordada en un comienzo, a tiempo, indicando número de vuelo y destino, tomando foto de la misma; que su nuevo vuelo salió con una hora de retraso, esto es a las 9 de la mañana, lo que causó llegar más tarde a destino, con los niños cansados, sin sus mudas y sin alimentos; que llegaron a Punta Cana cerca de las 6 de la tarde con el día ya perdido. **Repreguntada la testigo** por el estado de ánimo de María y Christian por el atraso del vuelo, y responde que este fue deteriorándose, los enojos fueron a cada rato, los niños no tenían sus mamaderas ni pañales, el lugar no era cómodo para los niños y los padres se culpaban de ello, el ánimo cambio de muy bien a peor; en cuanto al documento de fs. 19 que se le exhibe declara que es la fotografía que se tomó de la pantalla de vuelos que indica que el vuelo LA 636 con destino a Lima salió a las 4:10 de la mañana y que era el acordado. **Acto seguido la testigo es contrainterrogada** respecto a si se les reembolsaron los gastos del salón VIP, expresando que si, que fue cerca de las 5 de la mañana, luego de varios altercados con personal de LAN y no fue en el momento porque se pagó con tarjeta; en cuanto a la hora de llegada a Punta Cana del vuelo original,

uerella
STILLO
finitiva
ción de

lleva a
a parte
costas.
opone
de fs.
rellada

de la
dos de
ita que
tas. En
que su
des" o
ato de
fuerza
y no el
ueden
llevar
ciones
lientes
A 592,
ajeros,
ue por
señala
ime de
estada

mejal
eguido
monio
nto de
en que
onstan
vivieron
eguido
ández
es su
e ellos
02 de
bargo
en el
horas
or los
l salón
hasta
ños ni

destino a Lima; la testigo responde que desconoce la hora de salida, que estaba con retraso, que desconoce si tenía hora de arrastre y que el vuelo 636 salió pero con un material de vuelo inferior al Air Bag del 340 que era su vuelo original; en cuanto a lo contrainterrogado de cómo se define que pasajeros suben al avión y los que se quedan abajo o deben cambiar de avión, responde que lo primero es buscar un vuelo directo sin escalas, lo que permite minimizar el tiempo de retraso de la llegada a destino de los pasajeros; en cuanto a quien define la subida al avión y si se hace consulta previa a los pasajeros, responde que en los aeropuertos el personal de turno y a los pasajeros se les propone la alternativa; señala que en este caso desconoce cuál fue el diálogo entre el personal del counter que atendía el vuelo 636 y los pasajeros; en cuanto a lo contrainterrogado respecto a qué hora salió el vuelo directo, responde que alrededor de las nueve AM pero no recuerda el día. Actoseguido comparece **Sandra Maribel Gutiérrez Romo**, quien debidamente individualizada y juramentada declara: que es ejecutiva de cuentas comerciales y trabaja en LAN desde hace 17 años y que tiene conocimiento de la denuncia realizada por los pasajeros Gras y Seco de la cual se enteró por la Empresa; que esos pasajeros fueron cambiados de avión porque el vuelo en que ellos tenían que viajar tuvo un mantenimiento no programado; que el vuelo que tenían que tomar era de Santiago-Lima -Punta Cana con horario de salida alrededor de las 4 AM y que fueron cambiados al vuelo 592, más grande, más cómodo, directo a Punta Cana, sin escalas, que salía a las 8 AM, con 4 horas de diferencia del vuelo original, pero con 2 horas de llegada de diferencia a Punta Cana, lo que fue informado a estos pasajeros al momento de presentarse al counter; que el primer vuelo llegaba a Punta Cana cerca de las 15:00 horas y el vuelo directo llegaba a las 17:00 horas. **Repreguntada la testigo** declara que se les dio una compensación de 240 dólares LAN que podían ser usados en servicios, dura un año o puede ser cobrado en efectivo pero que eran 120 dólares, además brindarles servicios básicos de alimentación, que fue aceptado por pasajeros pero no le consta si cobraron compensación. **Contrainterrogada la testigo** en cuanto a si viajaban con niños responde que sí; en cuanto a si el vuelo 636 Santiago-Lima salió a la hora programada, responde que sí pero era un avión de menor capacidad; en cuanto a quien decide y como decide quien sube al vuelo y quien se baja cuando hay un cambio de materia, responde que se imagina que los supervisores del aeropuerto, si hay pasajeros que tienen destino a Lima son los primeros embarcados y luego los otros pasajeros, que los que tenían destino Cancún, la Habana y Punta Cana y que fueron protegidos en vuelos directos; en cuanto a si se le consulta a los pasajeros sobre esta decisión responde que no lo sabe.

8.- Que, el Tribunal analizando en su conjunto la testimonial rendida por la parte querellada, aprecia que las testigos, todas empleadas de LAN al no tener la calidad de presenciales, no pudieron apreciar los hechos en su contexto; en efecto, declaran saber que pasajeros querellantes tuvieron un problema de fuerza mayor, consistente según una de ellas en un atraso del vuelo que venía en ruta y según otra en un mantenimiento no programado, una de ellas no recuerda el mes en que ocurrieron los hechos; sin embargo ambas coinciden en haber tomado conocimiento por un reclamo dirigido al servicio al cliente de LAN; que a los querellantes se les cambió de un avión a otro no coincidiendo en las capacidades de estos; que sin perjuicio de lo anterior ambas testigos dan explicaciones técnicas de cómo debe procederse frente a una situación como ésta, así como compensaciones ofrecidas, no sabiendo si estas fueron o no aceptadas, desconociendo diálogos sostenidos entre querellantes y personal del counter; en cuanto a si el vuelo LA 636 destino Lima-Punta Cana, vuelo original de los querellantes y su grupo familiar, salió a la hora programada, ambas testigos responden que salió, una con retraso y la otra a la hora programada, lo que confirma una vez más a este Tribunal que sus declaraciones no son concordantes. Por todas estas razones el Tribunal restará mérito a sus declaraciones.

9.- Que, resulta ser un hecho cierto, no controvertido y establecido en la causa, que los querellantes adquirieron pasajes vía LAN Chile, para el día 02 de Agosto de 2014 en el vuelo LA 636 Santiago-Lima-Punta Cana, con horario de abordaje a las 03:10 AM y salida a las 04:10 AM, vuelo que efectivamente salió en horario programado según consta de autos; que a los querellantes, en aeropuerto de Santiago, personal del counter Lan Chile les cambió al vuelo LA 592 directo a Punta Cana, con horario de salida casi de seis horas más tarde que el vuelo contratado, aduciendo razones de fuerza mayor, retraso entre otras, del vuelo LA 636, lo que en definitiva resultó no ser efectivo, por cuanto éste salió en su horario programado, no constando en autos el hecho de haberseles consultado previamente este cambio a los querellantes, generando toda la permanencia de estos en aeropuerto de Santiago por cerca de 10 horas, con las consiguientes molestias, angustias y preocupaciones, dado que los querellantes viajaban en grupo familiar y con dos niños menores, sin que el personal del counter de LAN Chile y luego otros, dieran respuestas oportunas y soluciones satisfactorias recibiendo por el contrario información que con posterioridad se constató no ser efectiva, como ser retraso del vuelo LA 636 y no ser posible uso del Salón VIP Mistral por LAN Chile.

10.- Que, así las cosas es necesario revisar la legislación vigente en la materia a fin de determinar si existe o no alguna infracción a las normas contenidas en la Ley 19496. Para esto debemos tener presente que la Ley 19496 tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, art. 1. Señala la norma citada que, se entiende por consumidor las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales bienes o servicios y que son proveedores las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que habitualmente desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestaciones de servicios o consumidores, entre las que se cobre precio o tarifa. Tenemos que el art 3 de la ley 19496 contempla los derechos y deberes básicos del consumidor, la letra b) se refiere a la información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos; la letra c) se refiere a la seguridad en el consumo, entre otros aspectos. El Art. 12 de la ley N° 19.496 que dispone que: "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. Por su parte el art 23 de la Ley 19496 establece como infracción del proveedor, el hecho de que en la venta de un bien o en la prestación del servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.

11.- Que, los antecedentes allegados a los autos, han sido analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley N° 18.287, por lo que esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción en orden a que ha existido por parte de la querellada infracción a las disposiciones de la Ley N° 19.496, la querrela será acogida.

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

12.- Que, en el primer otrosí de presentación de fs. 1 y siguientes don **CHRISTIAN GRAS ALVO**, por sí y en representación de sus hijos José Pedro y Lucas Gras Sotomayor y doña **MARIA IGNACIA SECO FERNANDEZ**, todos ya individualizados, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor **LAN S.A.** representada por don **FRANCISCO CASTILLO LARRAGUIRRE**, ambos ya individualizados, fundando su accionar en hechos de la querrela, que se

expres
perjuic
repres
daño
cada L
por co
casos

13.- Q
tiene s
toda v
raíz o
volunt
Tribun
se vien
crecid
habida
accioni
es de
para p
1.000.0

1.- VIS
Ley N°
Ley N°
2.- Qu
de do
Pedro
de. pr
LARRA
consid
Tuta
3.- O
segund
Tuta b
de la
demu
en rep
LACI
de do
de en
TTO a
Trel; l
FERNAN
de Presa
de Presa
en que
2014 y
de esta
L. Tula

ANOTE:
RCO 11:

PR
AUTC



expresamente reproducidos. Expresan que los hechos les han ocasionado perjuicios, por lo que respecto del demandante Christian Gras Alvo, por sí y en representación de sus hijos José Pedro y Lucas, ambos Gras Seco, por concepto de daño moral acciona por la suma de \$ 5.000.000 para él y el mismo monto para cada uno de sus hijos; por su parte la demandante María Ignacia Seco Fernández, por concepto de daño moral acciona por la suma de \$ 5.000.000; en todos los casos con reajustes, intereses y costas.

13.- Que, en lo referido al daño moral, esta sentenciadora considera que este tiene su fundamento en la naturaleza afectiva del ser humano, el que se produce toda vez que una persona sufra un menoscabo, ya sea de tipo físico o psíquico, a raíz o como consecuencia de la ocurrencia de un hecho externo, ajeno a su voluntad, que le provoca angustias, molestias y preocupaciones. En autos este Tribunal adquiere la convicción que, son hechos ciertos que los actores y sus hijos se vieron enfrentados a situaciones ajenas a su voluntad, que les causaron precisamente angustias, molestias y preocupaciones, no pensadas ni queridas, habida consideración del inicio de su viaje vacacional familiar y que de estas acciones y hechos son de responsabilidad de la demandada, por lo que el Tribunal es de opinión que efectivamente se les causó un daño moral; bajo tal convicción fijara prudencialmente el monto de la indemnización demandada en la suma de \$ 1.000.000 para cada uno de los actores.

Y VISTOS: Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231; Arts. 1, 2, 3, 12, 23, 24, 50 letras A y B, y demás pertinentes de la Ley N° 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley N° 18.287 se declara:

1.- Que, **se acoge** con costas, la querrela infraccional interpuesta en estos autos por don **CHRISTIAN GRAS ALVO**, por sí y en representación de sus hijos José Pedro y Lucas Gras Seco, y doña **MARIA IGNACIA SECO FERNANDEZ**, en contra del proveedor **LAN S. A.** representada por don **FRANCISCO CASTILLO LARRAGUIRRE**, ambos ya individualizados, conforme a lo expresado en los considerandos décimo primero de esta sentencia, condenándosele a pagar una multa de 10 UTM de beneficio fiscal, dentro del quinto día de ejecutoriado este fallo, conforme a lo señalado en los considerandos décimo primero y décimo segundo de esta sentencia. 2.- Si la parte condenada retardare el pago de la multa impuesta, aplíquese respecto de su representante lo dispuesto en el Art. 23 de la Ley 18.287. 3.- Que, **se acoge** con costas, la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don **CHRISTIAN GRAS ALVO**, por sí y en representación de sus hijos José Pedro y Lucas Gras Seco, y por doña **MARIA IGNACIA SECO FERNANDEZ**, en contra del proveedor **LAN S. A.** representado por don **FRANCISCO CASTILLO LARRAGUIRRE**, ambos ya individualizados, tan sólo en cuanto se le condena a pagar tanto al actor don **CHRISTIAN GRAS ALVO** como a cada uno de sus dos hijos la suma de \$ 1.000.000, por concepto de daño moral; igualmente se le condena a pagar a la actora doña **MARIA IGNACIA SECO FERNANDEZ**, similar suma de \$ 1.000.000 por concepto de daño moral según lo expresado en los considerandos décimo tercer de este fallo. 4.- Que, las sumas ordenadas pagar precedentemente deberán reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor, entre el mes anterior a Agosto de 2014 y el mes anterior al pago efectivo, más los intereses para operaciones reajutable en dinero, desde la fecha en que el fallo quede ejecutoriado. 5.- Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art 58 bis de la Ley N° 19.496.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVASE EN SU OPORTUNIDAD
ROL 111.138-W**

**PRONUNCIÓ MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR.
AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO**



Foja: 111
Ciento Once

C.A. de Temuco

Temuco, diecinueve de mayo de dos mil dieciséis.

A fojas 109: Téngase presente.

A fojas 110: Téngase presente delegación de poder.

VISTO:

Atendido el mérito de autos, **SE CONFIRMA** la sentencia de fecha treinta de junio de dos mil quince, escrita a fojas 85 y siguientes **CON DECLARACIÓN** de que se rebaja la suma de indemnización por concepto de daño moral respecto de los demandantes José Pedro Gras Seco y Lucas Gras Seco a la suma de \$500.000 (quinientos mil pesos) para cada uno de ellos.

Regístrese y devuélvase.

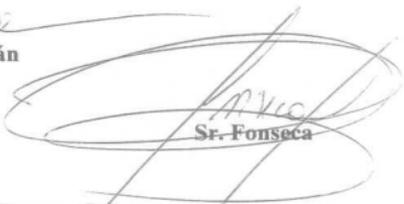
Rol N° Policía Local-154-2015 (pvb).



Sra. Aravena



Sra. Román

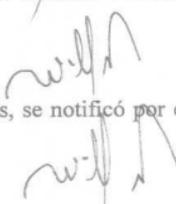


Sr. Fonseca

Pronunciada por la Tercera Sala

Presidenta Ministra Sra. Cecilia Aravena López, Fiscal Judicial Sra. Tatiana Román Beltramin y abogado integrante Sr. Ricardo Fonseca Gottschalk.

En Temuco, diecinueve de mayo de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.





Foja 113 – ciento trece

Temuco, dieciséis de Junio de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

Rol N° 111.138-W.

[Handwritten signature]

Proveyó don **GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA**, Juez Subrogante.

Autoriza **MAURICIO PEZO SANDOVAL**, Secretario Subrogante.

TEMUCO <u>17</u> DE <u>06</u> DE <u>2016</u>
Notifíquese a don <u>Roberto Bacena</u>
<u>de la Ukiensa</u>
La resolución de fojas <u>113</u>
Y remíti Carta certificada.
SECRETARIO

[Handwritten note: INSCRITO en 28.05.2016]

Temuco, <u>22</u> de <u>Diciembre</u> del <u>2016</u>
<i>Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original</i>
<i>[Signature]</i> Secretario

