

72  
SECRETARÍA

Providencia, a dieciséis de noviembre de dos mil quince.

VISTOS:

La denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas 5, por JAVIER IGNACIO ESCOBAR VEAS, abogado y CAROLINA LINDA LISSETTE SANDOVAL PACHECO, estudiante de derecho, ambos domiciliados en Coronel N°2355 H, comuna de Providencia, contra LATAM AIRLINES GROUP S.A., en adelante, Lan, representada por Cristián Toro Cañas, todos con domicilio en Avenida Presidente Riesco N°5711, piso 20, comuna de Las Condes, por infringir los artículos 3 letra b), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fundada en las siguientes consideraciones: Que el 20 de enero del año en curso, se presentaron en el aeropuerto a las 08:10 horas, para embarcarse en el vuelo LA 902, con destino a la ciudad de Montevideo, Uruguay; que dicho vuelo tenía fijado como horario de despegue las 10:10 horas, pero fue retrasado por más de 3 horas, de manera arbitraria y sin ninguna explicación por parte de Lan, partiendo finalmente a las 13:30 horas; que la modificación en el horario les provocó graves perjuicios y trastornos en la planificación del viaje y en su bienestar físico y emocional, ya que perdieron importantes horas destinadas a vacacionar, como también, el transporte contratado en Montevideo, además de tener que cancelar todos los compromisos posteriores. Que el hecho de no informar oportunamente las condiciones en que operaría el vuelo LA 902, les provocó angustia, por el desconocimiento e incertidumbre acerca de lo que sucedería, lo que vulneró el principio consagrado en el artículo 3 letra b) de la ley aludida. Que tampoco se respetaron los términos acordados, toda vez que el vuelo tuvo más de 3 horas de retraso, despegando así en un horario distinto al señalado en el ticket, infringiendo lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 19.496. Que también se cometió una infracción a lo establecido en el artículo 23 de la referida ley, puesto que Lan actuó con una evidente negligencia, basada en errores

SECRETARÍA  
2  
SECRETARÍA

administrativos y de organización. Que en definitiva, solicita se condene a la denunciada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la ley N°19.496, con expresa condenación en costas.

73  
sanción y costas

La demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 4, por JAVIER IGNACIO ESCOBAR VEAS y CAROLINA LINDA LISSETTE SANDOVAL PACHECO contra LATAM AIRLINES GROUP S.A, todos ya individualizados, en la que los actores solicitan se condene a la demandada a pagarles la suma de \$100.000 (cien mil pesos), por concepto de daño emergente, correspondiente a los gastos asociados a las más de 3 horas de espera en el aeropuerto de Santiago, tales como, gastos de alimentación, vestuario, entretención, traslados, aseo personal y descanso, además de los gastos ocasionados por el retraso de todos sus compromisos vacacionales en la ciudad de Montevideo y \$1.900.000 (un millón novecientos mil pesos) para cada uno de ellos, por concepto de daño moral, pues el retraso de más de 3 horas los afectó de manera negativa en "lo más profundo" de su integridad emocional y espiritual, ya que es de público conocimiento, que la incertidumbre en la planificación de un viaje afecta seriamente el bienestar físico y emocional, más los intereses y reajustes que se devenguen, con expresa condenación en costas y,

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

EN LO INFRACCIONAL:

1.- Que la audiencia de conciliación, contestación y prueba se realizó en presencia de ambas partes involucradas.

2.- Que LATAM AIRLINES GROUP S.A., en adelante Lan, contestó por escrito la acción entablada en su contra, solicitando a fojas 26 y siguientes, el rechazo de la misma, con costas, atendidos los siguientes argumentos: Que el vuelo LA 902, que debía cubrir la ruta Santiago – Montevideo, sufrió un retraso en sus operaciones, ya que debió ser objeto de una mantención no programada, debido a que se detectó un "daño en el seguro de capota de reverso del motor RH"; que tanto la flota, como las políticas de Lan, son sometidas a rigurosos

SECRETARIA  
AUDIENCIA

procesos de mantención, conforme a la Dirección General de Aeronáutica Civil, lo que es necesario también para efectos de poder recibir el correspondiente certificado de aeronavegabilidad; que además, antes de dar inicio a las operaciones de un vuelo, éste es sometido a una nueva revisión por parte del comandante de la nave, quien examina la parte externa del avión y chequea sus principales sistemas; que fue en el marco de dichos chequeos cuando el comandante detectó el problema aludido, que debía ser solucionado en forma previa a iniciar las operaciones aéreas; que se intentó hacer un cambio de aeronave, pero no había aviones de reemplazo; que entonces, los equipos técnicos de Lan intentaron solucionar la falla en el menor tiempo posible; que éstos informaron en un comienzo que el avión iba a poder ser entregado a las 12:00 horas, pero ello no fue posible, por lo que fue necesario coordinar el cambio de avión; que por otra parte, no es efectivo que Lan no hubiese entregado explicación alguna a los pasajeros, puesto que éstos fueron informados tanto de la contingencia del vuelo, como de la hora proyectada para el inicio de las operaciones aéreas y recibieron además, de parte de Lan, un servicio de alimentación, mientras se encontraban en el aeropuerto de Santiago; que adicionalmente, en cada puerta de embarque, siempre hay personal de Lan dispuesto a entregar información y asistencia a los pasajeros que lo requieran y además, en todas las pantallas del aeropuerto se informa la hora de inicio de los vuelos; que por lo tanto, no resulta ser cierto que los denunciante no recibieron información o asistencia. Añade asimismo, que los hechos que generaron el retraso del vuelo de los denunciante es lo que en derecho se denomina caso fortuito o fuerza mayor, que constituye un "eximente de responsabilidad"; que así, conforme a lo dispuesto en el artículo 1547 del Código Civil, el deudor no es responsable de él, a menos que se haya constituido en mora o que el caso fortuito haya sobrevenido por su culpa; que esto significa, que no es posible exigir el cumplimiento de una obligación en los términos pactados, en tanto exista un caso fortuito o fuerza mayor que impida su cumplimiento y mientras éste se mantenga,

74  
secretaría wano

SECRETARÍA DE FISCALÍA  
2  
SECRETARÍA DE FISCALÍA  
PROVINCIA DE VALPARAÍSO

75  
SECRETARÍA CIVIL

por lo que las consecuencias del mismo no acarrearán responsabilidad para el deudor; que siguiendo este principio, el artículo 127 del Código Aeronáutico dispone que el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas, pero que puede suspender, retrasar o cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como, fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave; que en estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas; que el artículo 147 del mismo código contiene una disposición aún más específica, ya que señala que la indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de 250 UF, por cada uno de ellos, agregando a continuación, que no procederá esta indemnización, si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo o que le fue imposible adoptarlas; que de esta forma, se exime de responsabilidad al transportador, en aquellos casos en que los retrasos en la ejecución de un vuelo escapan a su control o bien, cuando a pesar de su actitud diligente, el retraso igualmente se materializa; que el Convenio de Varsovia también contiene disposiciones en este sentido, al indicar en sus artículos 19 y 20, que el porteador es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de viajes, mercancías y equipajes, a menos que pruebe que él y sus comisionados han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas; que el Convenio de Montreal también se refiere a esto, cuando señala que el transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos, salvo si prueba, que tanto él, como sus dependientes y agentes, adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptarlas; que de este modo concluye Lan, que no existe incumplimiento alguno en relación con la normativa especial que rige su actividad. Manifiesta por otra parte, que toda persona que adquiere un pasaje aéreo con Lan, está suscribiendo un contrato de transporte



aéreo, en virtud del cual, Lan se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, a pasajeros o cosas ajenas; que el texto del contrato, expresamente aceptado por los denunciados y que se encuentra permanentemente a disposición de los mismos en [www.lan.com](http://www.lan.com), dispone que la emisión del billete de pasaje da fe de la celebración y aceptación de las condiciones del transporte aéreo; que también se establece en el contrato, que el transportador se compromete a hacer todo el esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad, pero que las horas que se indican en los billetes no están garantizadas, en cuanto a su cumplimiento, ya que pueden variar por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias, agregando, que el transportador adoptará todas las medidas razonables y posibles. Lan manifiesta asimismo, que en la especie, nos encontramos frente a una situación completamente extraordinaria, que implicó la imposibilidad de efectuar el vuelo en la hora originalmente establecida en razón de la falla detectada en el avión; que la obligación asumida por Lan es de medio, no de resultado, ya que muchas veces los itinerarios están sujetos a imprevistos o situaciones que escapan al control de una empresa aérea, como lo sería, la necesidad de un mantenimiento no programado en un vuelo. En cuanto a las infracciones que se le imputan, Lan indica que siempre entregó a los denunciados, a través de todas las vías que dispone en el aeropuerto, la información relativa al retraso del vuelo; que por otra parte, el principio consagrado en el artículo 12 se encuentra morigerado en materia aeronáutica, por tratarse de una actividad especialmente riesgosa, en la que las líneas aéreas deben privilegiar siempre una operación segura en la que se minimicen los riesgos; finalmente, indica que Lan demostró un actuar completamente diligente y/o profesional, primeramente, disponiendo que sus equipos de mantenimiento trataran de resolver el problema en el menor plazo posible y luego, disponiendo el cambio de la aeronave que debía realizar el vuelo. Señala a modo de conclusión, que no

76  
20/10/10

existe de parte de Lan incumplimiento alguno a las normas de la Ley N°19.496, así como tampoco, a las normas del Código Aeronáutico.

77  
SECRETARÍA

3.- Que la parte denunciante acompañó, en parte de prueba y con citación, los documentos que rolan de fojas 1 a 3 y a fojas 41 y la denunciada, los agregados de fojas 42 a 51, ninguno de los cuales fue objetado.

4.- Que a fojas 68 rola la respuesta al oficio de este Tribunal, emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil, que indica, que de acuerdo a los registros que obran en su poder, el día 20 de enero de 2015 no se realizaron operaciones por parte de la empresa LATAM Airlines con el número de vuelo LAN 902, desde la ciudad de Santiago de Chile a la ciudad de Montevideo, Uruguay.

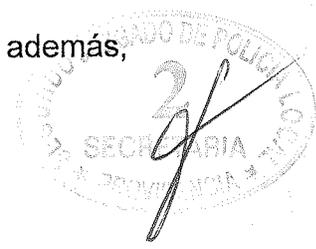
5.- Que el sentenciador, apreciando los antecedentes precedentes de acuerdo con las reglas de la sana crítica, concluye:

a) Que es un hecho no controvertido en autos, que el vuelo que debían abordar los denunciantes el 20 de enero de 2015, sufrió un retraso de alrededor de 3 horas, despegando desde la ciudad de Santiago con destino a Montevideo, a las 13:30 horas, aproximadamente.

b) Que aquéllos alegan que la decisión de retrasar el vuelo fue adoptada por Lan de manera arbitraria, basada en errores administrativos y de organización y que no se les informó oportunamente las condiciones en que operaría el vuelo LA 902.

c) Que la denunciada se defiende, aludiendo principalmente, a que los inconvenientes experimentados con el vuelo en referencia, se debieron a una falla en uno de los motores, que habría sido advertida por el comandante de la nave al momento de efectuar la última revisión, lo que trajo como consecuencia, que el avión tuvo que ser objeto de una mantención no programada.

d) Agrega Lan a lo anterior, que tampoco es efectivo que los denunciantes no fueron informados de lo que ocurría, toda vez que indicó, que se puso en conocimiento de los pasajeros, tanto la contingencia del vuelo, como la hora proyectada para el inicio de las operaciones aéreas y que éstos además,



recibieron, de parte de Lan, un servicio de alimentación, mientras se encontraban en el aeropuerto de Santiago.

e) Que a fin de acreditar su versión, Lan acompañó a fojas 41, el documento denominado "Informe de Turno Mañana", de 20 de febrero de 2015, no objetado, en el que se expresa, entre otras cosas, bajo el título "Contingencias WB", que el vuelo LA902, es declarado "AOG", debido a daño en seguro de capota de reverso de motor RH y, en su parte final, que se entrega servicio de alimentación.

f) Que ninguno de los denunciantes negó la circunstancia anterior, esto es, la existencia de un daño o falla en el "motor RH".

g) Que por otra parte, aún cuando la empresa denunciada atribuye la ocurrencia de lo sucedido a un caso fortuito o de fuerza mayor, la prueba rendida no resulta suficiente para determinar que, en la especie, concurren todos y cada uno de los requisitos que se exigen para establecer con certeza la existencia de dicho eximente de responsabilidad, como lo sería, por ejemplo, el haber acompañado las mantenciones periódicas o bien, las medidas adoptadas para evitar el hecho causante del retardo, de manera que se excluya la posibilidad de una deficiencia en tal sentido.

h) Que no obstante, teniendo en cuenta que el punto 2.16 del documento denominado: "Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje", no objetado, agrega el tema de la seguridad, como motivo válido para la variación de las horas que se indican en el billete de pasaje, el Juez que suscribe considera, que dicha causal, atendida la importancia que reviste, resulta suficiente para concluir, que no se encuentra probada fehacientemente, la responsabilidad que le pudo haber cabido a "Latam Airlines Group S.A." en los hechos investigados.

i) Que en efecto, esa fue precisamente la causal manifestada en la carta enviada por la Ejecutiva de Servicio al Cliente a Javier Escobar, cuya copia rola a



fojas 41, debiendo, por tanto, rechazarse la denuncia, en la parte resolutive de esta sentencia.

79  
Sentencia 2

EN LO CIVIL:

5.- Que la conclusión precedente priva de fundamento a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fojas 4, la que deberá ser desestimada.

Y, atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, 14 y 17 de la Ley 18.287, de Procedimiento ante los mismos y demás normas citadas,

SE DECLARA:

A.- Que no ha lugar a la denuncia formulada en lo principal del escrito de fojas 4.

B.- Que se rechaza la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Javier Escobar Veas y Carolina Sandoval Pacheco contra Latam Airlines Group S.A., sin costas, por estimar que los actores tuvieron motivos plausibles para litigar

Anótese y Notifíquese.

Rol 10.316-P

DICTADA POR LA JUEZ TITULAR, DOÑA ESTELA MARTÍNEZ CAMPOMANES.

SECRETARIA SUBROGANTE, DOÑA MARÍA TERESA LOB DE LA CARRERA.

Se envía copia certificada su fue se comunica que se dictó sentencia en estos autos a: *(firmado)*  
Perez 18 NOV 2015

C.A. de Santiago

Santiago, quince de junio de dos mil dieciséis.

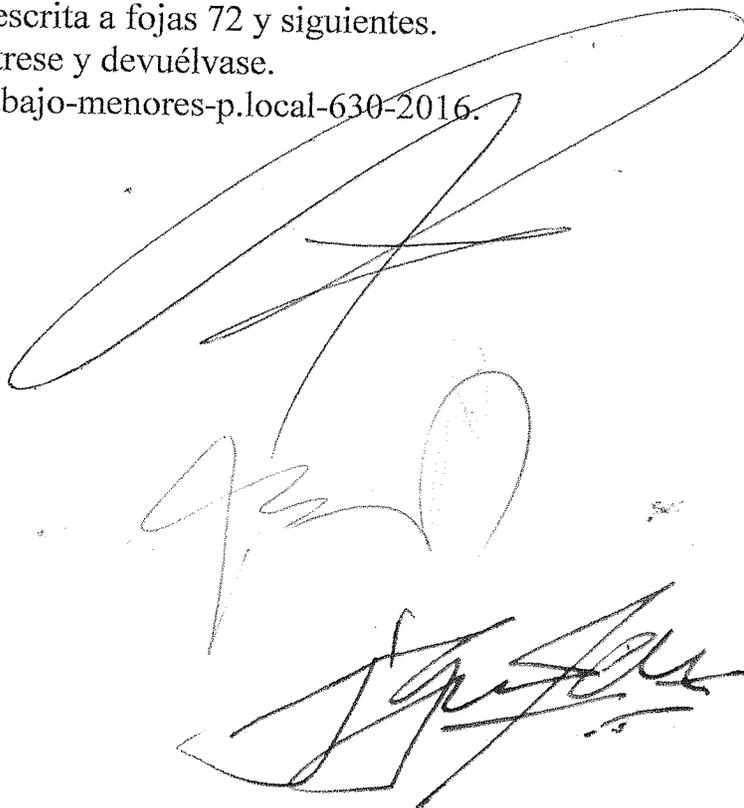
A fojas 91: a todo, téngase presente.

**Vistos:**

**Se confirma** la sentencia apelada de dieciséis de noviembre de dos mil quince, escrita a fojas 72 y siguientes.

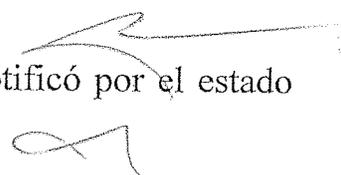
Regístrese y devuélvase.

N° Trabajo-menores-p.local-630-2016.

The image shows three handwritten signatures in black ink. The top signature is the largest and most prominent, followed by a smaller one in the middle, and a third one at the bottom. They are all written in a cursive, somewhat stylized script.

Pronunciada por la **Séptima Sala** de la Illma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Javier Aníbal Moya Cuadra e integrada por la Ministra señora Pilar Aguayo Pino y por el Abogado Integrante señor Jaime Guerrero Pavez. Autoriza el (la) Ministro de fe de esta Illma. Corte de Apelaciones de Santiago.

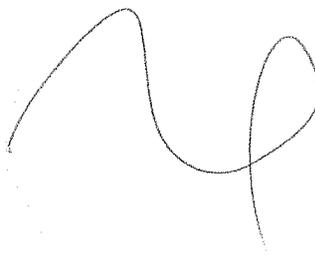
Santiago, quince de junio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la resolución que antecede.

A handwritten mark consisting of a horizontal line with a small hook at the end, and a cursive signature below it.

Providencia, once de julio de dos mil dieciséis.

Cúmplase.

ole . Rol 10.316-P



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA  
2  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

