

**Segundo Juzgado de Policía Local**

**San Miguel**

**Causa Rol N° 7055-1-2015**

**San Miguel, tres de noviembre de dos mil dieciséis.**

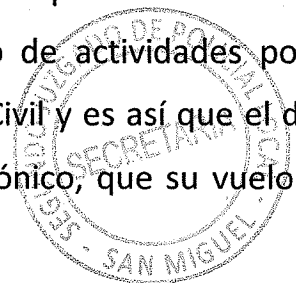
**VISTOS:**

La querrela y demanda civil de fs. 1 y siguientes, el comparendo de conciliación, contestación y prueba que corre a fs. 89 y siguientes y demás antecedentes y actuaciones del proceso.

**CON LO RELACIONANDO Y CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que don FABIAN ANDRES ROJAS GUAJARDO, ingeniero de ejecución en Prevención de Riesgos, cédula nacional de identidad N° 10.616.637-4, domiciliado en Avenida Lo Ovalle N° 755 B 5, Departamento 107, de la ciudad de Santiago, se ha querellado y, además ha deducido demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa LATAM AIRLINES GROUP. S.A. representada por su Gerente General, don Cristián Toro Cañas, del cual ignora su profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Américo Vespucio N° 901, por infracción a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Las antedichas acciones se basan en que la demandada habría incumplido el contrato de prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros con ella celebrado, para trasladarlo desde la ciudad de Balmaceda hasta la ciudad de Santiago, no respetando sus términos y condiciones, y cuyo cumplimiento por parte de ésta última debía efectuarse el día 15 de septiembre de 2015.

**SEGUNDO:** Que en su libelo, el señor Rojas Guajardo señaló, en síntesis, que compró un pasaje aéreo BALMACEDA- SANTIAGO, con hora de salida fijada a las 13.30 horas del día 15 de septiembre de 2016; que para el mismo día estaba anunciado un paro de actividades por parte del personal de la Dirección de Aeronáutica Civil y es así que el día 14 le fue comunicado por Latam, vía correo electrónico, que su vuelo fijado para



las 13.30 horas, había sido reprogramado para las 16.30 horas del mismo día 15, vuelo que nuevamente fue suspendido y reprogramado finalmente para el día 19 de septiembre, lo que lo obligó a regresar a la ciudad de Coihaique y permanecer otros cuatro días incurriendo en gastos de alojamiento, alimentación y transporte que la denunciada no le reembolsó.

Señala el demandante que la denunciada no habría adoptado todas las medidas dirigidas prevenir la situación que se originaría por dicho conflicto, pese a que éste se había anunciado con dos semanas de anticipación. Por el contrario, agrega, fue la propia denunciada la que le confirmó la salida de su vuelo para el mismo día 15, con salida a las 16.15 horas.

**TERCERO:** Que el comparendo de conciliación, contestación y prueba, cuya acta rola a fs.89, se realizó, con la asistencia de las partes;

En dicha audiencia, la querellante y demandante solicitó que la demanda civil fuera acogida en todas sus partes.

A su turno, el apoderado de la parte querellada y demandada, contestó las acciones por escrito, el que el Tribunal ordenó agregar a los autos a fs. 11 y siguientes.

En cuanto a los hechos de la denuncia, el apoderado de la denunciada, señala, en síntesis, que efectivamente el día 15 de septiembre del año recién pasado, tuvo lugar un paro general de actividades de los funcionarios de la Dirección General de Aeronáutica Civil que paralizó toda la actividad en prácticamente todos los aeropuertos del país, impidiendo las operaciones aéreas en 48 de ellos, conflicto en la que su representada no tuvo injerencia ni participación alguna. Agrega que pese a que el paro fue anunciado con varios días de anterioridad, nunca existió certeza de su realización sino hasta el mismo día 15, pues, previamente se llevaron a cabo una serie de reuniones y conversaciones entre los involucrados para evitarlo, lo que finalmente no sucedió.



Así, las cosas continúa señalando la demandada, las obligaciones de la empresa aérea no pueden hacerse exigibles cuando ésta se ve impedida por un hecho ajeno a su control y completamente insuperable, como sucede precisamente en un paro general de actividades como el referido, hechos que, a su juicio, califican como un caso fortuito, previsto en las normas del Código Aeronáutico que regulan la materia.

Al respecto, refiere que el Artículo 126 del referido cuerpo legal, define el contrato de transporte aéreo como aquel en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas y que seguidamente su artículo 127 previene el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas.

No obstante, puede suspender, retrasar y 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. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.

Añade, la querellada y demandada en su contestación, que la última de las disposiciones recién citadas constituye una manifestación concreta del caso fortuito o fuerza mayor que como norma de general aplicación consagra el artículo 45 del Código Civil, que lo define como el hecho imprevisto al que no es posible resistir.

Termina diciendo que a la luz de las consideraciones precedentemente señaladas la conducta de su representada se asila en una eximente de la responsabilidad contractual prevista en el artículo 1547 del Código Civil, citado y que, por lo mismo, las acciones promovidas en su contra no pueden prosperar, pues, su conducta no supone que haya infringido las normas de los artículo 12 y 23 de la Ley 19.496, como así lo sostiene la demandante.



**CUARTO:** Que en dicha audiencia las partes rindieron la prueba documental que consta en autos desde fs. 32 a fs. 88, la que no fue objetada por la contraria.

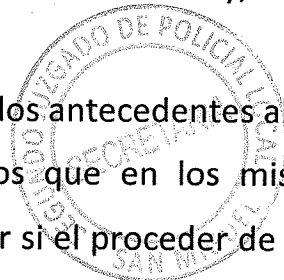
**QUINTO:** Que a fs. 99 corre agregado el Oficio N° 470/ 1880, de fecha 13 de abril de 2106, de la Dirección de Aeronáutica Civil, que contiene la información recabada por el Tribunal a petición de la demandada, relativa a la nómina de los aeropuertos que vieron afectadas sus operaciones con motivo del paro de los funcionarios de esa repartición pública.

**SEXTO:** Que por no existir diligencias pendientes, se han traído los autos para dictar sentencia;

**SÉPTIMO:** Que acerca de los hechos que motivan estos autos, hay una evidente coincidencia entre las partes, en cuanto a que con fecha 15 de septiembre de 2015, don Fabián Rojas Guajardo debía tomar el vuelo fijado para las 13.30 horas entre Balmaceda y Santiago; que el día anterior, esto es, el día 14 la demandada le comunicó que su vuelo había sido retrasado para salir a las 16.30 horas y que, ese día, habiéndose presentado para abordarlo, se le informó que el vuelo había sido nuevamente reprogramado, esta vez, para el día 19 de septiembre, argumentando para ello la paralización de actividades del personal de la Dirección General de Aeronáutica, hecho que le habría impedido operar con normalidad.

**OCTAVO:** Que al denunciar el señor Rojas, lo que entiende como un mal servicio de la demandada, es no haber tomado las medidas para prevenir las alteraciones que el referido paro provocaría a los pasajeros. Constituiría una infracción a lo previsto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, cuerpo legal este último que, cabe aquí recordar, establece normas para la Protección al Consumidor y en cuyo artículo 24 dispone que se sancionará con una multa de hasta cincuenta Unidades Tributarias Mensuales, las infracciones a lo dispuesto en esta ley, si no tuvieren señalada una sanción diferente.

**NOVENO:** Que, ahora, en el contexto de los antecedentes allegados a los autos y teniendo en cuenta los hechos que en los mismos se han constatado, resulta necesario determinar si el proceder de la querellada



se enmarca dentro de la infracción que se le imputa, esto es y al tenor de lo previsto en el artículo 12 de la Ley 19.496, si en su calidad de proveedor cumplió con su obligación de respetar los términos, condiciones y demás modalidades conforme a las cuales, convino con el denunciante – consumidor – la entrega del bien o la prestación del servicio;

**DÉCIMO:** Que para la finalidad arriba consignada, se hace indispensable puntualizar lo siguiente:

A.- que los contratos celebrados por las partes producen todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y lo demás requisitos necesarios para su validez.

B.- Que, específicamente, en el caso sub-lite, habría existido una relación entre la demandada como proveedor y entre el demandante como consumidor, razón por la cual las normas de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores les son plenamente aplicables porque concurren sus supuestos, vale decir, una relación de consumo en que el consumidor es el destinatario final de los bienes o servicios y el proveedor de tales bienes y servicios lo habría hecho por un precio o tarifa, habiendo sido, además, una relación jurídica comercial para una parte y civil para la otra.

C.- Que el artículo 126 del Código Aeronáutico define el contrato de transporte aéreo como aquél en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas y que seguidamente su artículo 127 previene que el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas y agrega, en su inciso segundo que, no obstante, puede suspender, retrasar y 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. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas.



D.- Que, como queda de manifiesto la ley previene la posibilidad que el vuelo pueda ser suspendido, cancelado o reprogramado y alterado en sus condiciones por el transportador cuando sobrevenga algunos de los eventos antes señalados, hechos constitutivos de fuerza mayor.

E.- Que el artículo 45 del Código Civil define la fuerza mayor o el caso fortuito como el imprevisto al que no es posible resistir.

F.- Que según el verdadero sentido o inteligencia de la norma sustantiva recién citada, los elementos integrantes del caso fortuito o fuerza mayor deben ser concurrentes, lo cual se traduce en que si el hecho o suceso ciertamente es imprevisible pero se le puede resistir, no se da tal fenómeno, como tampoco se configura cuando a pesar de ser irresistible pudo preverse. De suerte que la ausencia de uno de sus elementos elimina la estructuración del caso fortuito o fuerza mayor.

G.- Que ahora, de lo referido por las partes y de los demás antecedentes que en autos constan, fluye que las mismas tuvieron conocimiento del paro de actividades que se llevaría a cabo a por los funcionarios de la Dirección de Aeronáutica Civil el día 15 de diciembre de 2015, de manera que, cada cual por su lado, debió haber previsto, lo que podía ocurrir en cuanto a que el vuelo programado para ese día, a las 13.30 horas, pudiera ser suspendido, cancelado o reprogramado, como finalmente así ocurrió en la práctica.

H.- Que en ésta línea de análisis, habida consideración de haber imputado una de las partes a la otra, el no haber respetado los términos del contrato, el Tribunal, es de opinión que dicha imputación no se encuentra acreditada ya que no se condice con lo sucedido el día 15 de septiembre de 2015, fecha en que como ya se señaló el demandante en lugar de optar por la terminación del contrato, aceptó, según ya se señaló, la nueva condición que le propuso la demandada, vale decir, la reprogramación del vuelo, para una fecha posterior.

I.- Que sin embargo lo anterior y al tenor del reclamo hecho por el señor Rojas, el Tribunal, es de opinión, que lo que realmente se le imputa a la denunciada es el hecho de que en su calidad de proveedor,



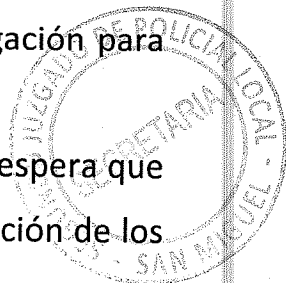
habría incurrido en una deficiente prestación del servicio ofrecido, al no ser informado oportunamente por la querellada que el vuelo cuya salida que ya había sido reprogramado para las 16.30 horas, resultara nuevamente postergado para cuatro días después.

J.- Que la falta de dicha información, al menos, oportuna, pues, no consta en autos que haya sido de otra manera, hizo que el señor Rojas haya tenido que trasladarse desde la ciudad de Coihaique hasta el aeropuerto de Balmaceda en la creencia de que sí abordaría el vuelo a la hora nuevamente fijada, lo que no aconteció.

K.- Que dicha falta de información, a juicio del Tribunal, hizo caer a la denunciada en la infracción al artículo 23 de la Ley 19.496, pues, contrariamente a lo sostenido por la denunciada al contestar las acciones deducidas en su contra, este Tribunal estima que la deficiente prestación de un servicio contratado con quien aparenta entregarlo en forma oportuna y adecuada, constituye precisamente la negligencia contemplada en el artículo 23 de la Ley Nº 19.496. La negligencia en las normas de protección al consumidor necesita únicamente de una mala calidad del servicio convenido, es decir hay negligencia en estos casos cuando al consumidor no se le entrega la prestación en los términos que era dable suponer de acuerdo a lo pactado, concepto éste último que amén de ser el que mejor cuadra con una Ley sobre "Protección al Consumidor", coincide plenamente con el concepto de negligencia entregado por el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, el que señala que tal palabra, en una de sus acepciones, significa "descuido, omisión, falta de aplicación".

L.- Que la explicación de la denunciada en orden a que la huelga de los funcionarios de la Dirección de Aeronáutica Civil causó una alteración en las operaciones de vuelo, cree el Tribunal, no es aceptable ni exime a la denunciada de su responsabilidad, pues, debió comunicarle al señor Rojas que el vuelo había sufrido una nueva postergación para cuatro días después de inicialmente fijado.

M.- La querellada no puede desconocer que de ella se espera que actúe con la máxima diligencia y transparencia en la información de los



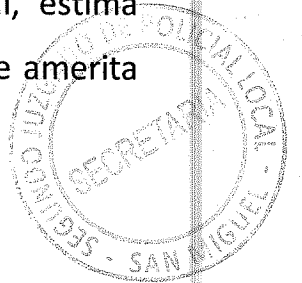
servicios ofrecidos a sus consumidores, más aún si es ella misma la que invita a celebrarlas utilizando un gran despliegue publicitario para dichos efectos y por ende no puede pretender que se acepte como excusa válida, el hecho que sus operaciones se vieron alterada por la huelga del personal de Aeronáutica Civil, pues, lo que se reclama de ella es la información veraz y oportuna del servicio por ella ofrecido. Dicha falta de información se tradujo en que el señor Rojas haya tenido que viajar desde la ciudad de Coihaique hasta el aeropuerto de Balmaceda incurriendo en gastos que bien pudo haberse evitado, sí precisamente, le hubiera sido informado oportunamente que su vuelo había sufrido una nueva postergación, para cuatro días más, como ya se dijo en la letra precedente.

**UNDECIMO:** Que en el marco de una legislación que promueve la protección al consumidor, a juicio de este Juez, la disposición del artículo 23 citado, tiene ciertamente plena aplicación en los hechos investigados en autos, pues por ella se tiende a proteger a quienes creyendo en el correcto proceder del proveedor son convencidos para contratar con él, en la confianza que se les brindará un servicio idóneo y seguro,

Procede aquí también invocar lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 19.496, que estableciendo los derechos y deberes básicos de los consumidores, dispone en su letra b) que éstos tienen derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio y condiciones de contratación.

Hubo entonces de parte de la querellada, en opinión de este Sentenciador, un atropello a esos derechos del querellante como consumidor, atropello que se tradujo, a su turno, en la aludida contravención a lo previsto en el artículo 23 del Cuerpo Legal tantas veces citado.

**DUODECIMO:** Que en cuanto a la acción civil deducida en autos por don Fabián Rojas en su escrito de fs. 1 y siguientes, el Tribunal, estima procedente dejar constancia de las siguientes reflexiones que le amerita dicha demanda:





a) El demandante ha solicitado que a raíz de la negligente atención que ella experimentó, la demandada sea condenada a pagarle la suma de 200.000.- desglosado en las siguientes compensaciones:

\$ 16.000 por los gastos de traslado entre la ciudad de Coihaique y el aeropuerto de Balmaceda; \$ 73.441 por concepto de alimentación y \$ 100.000 por alojamiento.

b) Que en esta parte, es necesario tener presente que el artículo 2314 del Código Civil dispone que el que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro es obligado a la indemnización, en tanto que el artículo 1698 del mismo Código prescribe que incumbe probar las obligaciones o su extinción, al que alega aquéllas o esta.

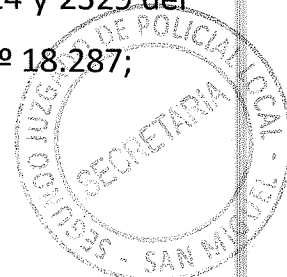
c) Que dicho principio de general aplicación encuentra su especialidad en la Ley N° 19.496 cuando su artículo 50 dispone, en lo que interesa, que el incumplimiento de las normas contenidas en esta ley, darán lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción y, consecuentemente, a obtener la debida indemnización o la reparación que corresponda.

d) Entonces y de acuerdo a lo recién señalado, el actor tenía el derecho a demandar la indemnización de los perjuicios sufridos a raíz del servicio de mala calidad que se le prestó, pero el debía acreditar tanto la existencia como el monto de tales perjuicios;

**DÉCIMO TERCERO:** Que acerca de los ítems cuya compensación pretende el actor, preciso es observar que de los antecedentes que sobre la materia constan en autos, se desprende que el perjuicio efectivo experimentado por el demandante, asciende \$ 199.441, el que se ordenará pagar por la demandada, según se dirá más adelante y;

**TENIENDO PRESENTE:**

Lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 3º, 12, 23, 24, 50 Y 50 G, de la Ley N° 19.496; lo prescrito en los artículos 2284, 2314 y 2329 del Código Civil; lo establecido en los artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287;



**RESUELVO:**

1.- Acógrese la querrela interpuesta a fs. 1 y siguientes, por don FABIAN ANDRES ROJAS GUAJARDO y condenase a LATAM AIRLINES GROUP. S.A. representada por su gerente general, don Cristián Toro Cañas, al pago de una multa ascendente a 5 Unidades Tributarias Mensuales por haber cometido la contravención aludida en el considerando undécimo de este fallo.-

2.- Acógrese la demanda civil promovida a fs. 1 y siguientes, por don Fabián Andrés Rojas Guajardo, en cuanto se condena a la demandada LATAM AIRLINES GROUP. S.A, representada por su gerente general don Cristián Toro Cañas al pago de \$ 199.441 (ciento noventa y nueve mil cuatrocientos cuarenta y un mil pesos) la que deberá solucionar al actor reajustada por el IPC entre el mes de enero del año en curso y el mes anterior al de su pago.-

3.- Que, además, la demandada debe pagar las costas de la causa.-

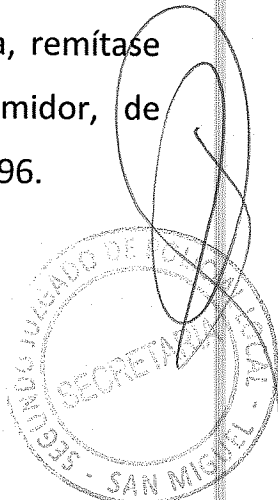
4.- La multa deberá pagarse dentro de quinto día, de acuerdo al valor de la Unidad Tributaria Mensual del día del pago efectivo, bajo apercibimiento de arresto del Gerente General o Administrador de la compañía condenada.-

5.- Una vez ejecutoriada la presente sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de conformidad a lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Notifíquese por carta certificada.-

Rol Nº 7055-1-2015

*[Handwritten signature]*



**COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

**Dictada por don JAVIER LEMA COLECCHIO JUEZ TITULAR.  
Autorizada por doña CARMEN GLORIA GONZÁLEZ PAVEZ,  
SECRETARIA TITULAR.**