

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 16.329-7-2016

LAS CONDES, veintiséis de diciembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

A fs. 6 y siguientes, don **Oscar Ignacio Laport Aldunate** y doña **Pía Joana Martel Werner**, y los menores **Vicente Galleguillos Martel**, **Antonia Martina Galleguillos Martel** y **Camila Sofia Galleguillos Martel**, deducen querrela por infracción a la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por su gerente general Enrique Miguel Cueto Plaza, o por su gerente general de pasajeros don Armando Valdivieso Montes, todos domiciliados en Avda. Américo Vespucio N° 901, comuna de Renca, para que sea condenada a pagar la suma de \$367.400 por concepto de daño emergente y \$6.000.000 por concepto de daño moral por cada uno de los demandantes y en favor de los menores la suma de \$4.500.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; acción que fue notificada a fs. 38 de autos.

Funda sus acciones señalando que el día 7 de enero de 2016 adquirieron por vía internet 5 pasajes aéreos para su grupo familiar. Señalan que el vuelo salía el día martes 23 de febrero de 2016 a las 16:35 horas desde Santiago, tenía una escala en Sao Paulo, Brasil, e iba con destino a Paris, Francia, el cual llegaba finalmente el día 24 de febrero de 2016 a las 15:05 horas. Agregan que cada pasaje tuvo un valor de \$689.244, por lo que en total como grupo familiar tuvieron que desembolsar la suma total de \$3.491.220. Señalan que, como el viaje contemplaba el arribo a Paris a las 15:05 horas del día 24 de febrero de 2016, procedieron a adquirir, con fecha 8 de enero de 2016, 5 pasajes en tren de alta velocidad para el trayecto Paris.- Aix Provence, los que tuvieron un costo de \$190 Euros, que era donde finalmente se

dirigían. Manifiestan que, además la denunciante Pía Martel Werner programó para el día 25 de febrero de 2016 a las 10:00 horas, una presentación de su trabajo de doctorado. Es del caso, que llegado el día del viaje, abordaron el vuelo de Santiago A Sao Paulo, el cual no tuvo mayores inconvenientes, sin embargo, al momento de abordar a Paris, advirtieron que no obstante acercarse la hora de salida del vuelo, el embarque no se producía. Agregan que luego de una hora y media de espera, y sin que personal de Lan o Tam les informara de lo ocurrido, advirtieron que en las pantallas de informaciones del aeropuerto, el vuelo aparecía primero retrasado y luego cancelado. Momento en el cual se hizo presente personal de Tam, quienes les señalaron que el vuelo JJ8008 Sao Paulo-Paris, había sido cancelado por razones técnicas, ya que el avión que realizaría el vuelo tenía desperfectos que hacían imposible realizar el viaje. En ese instante se les señaló que serían trasladados a un hotel cercano al aeropuerto, ya que el vuelo finalmente no despegaría, y que debían viajar entonces a las 11:00 horas del día miércoles 24 de febrero. Señalan que en esa oportunidad personal de la aerolínea les aseguró que todo costo adicional en el que tuviesen que incurrir pagado (no reembolsado) por la aerolínea., lo cual debía solicitarse al momento de llegar a Paris. Es así, como cuando el vuelo finalmente arribó a Paris, el día 25 de febrero a las 02:00 AM, intentaron dirigirse a las oficinas de Tam, para que se les indicara en que forma la compañía iba a pagar sus pasajes a Air Provence, acompañando los certificados que se les habían dado en Sao Paulo. Sin embargo, al llegar se percataron que todas las oficinas de Tam estaban cerradas en Paris, quedando simplemente a la deriva. Manifiestan que luego de una hora de recorrer el aeropuerto en búsqueda de personal de Tam, finalmente uno de sus funcionarios, les señaló a donde debían dirigirse, oficina en la cual les indicaron que a la aerolínea no le correspondía hacerse cargo de las combinaciones que eventualmente hayan sido perdidas por los pasajeros. Es por esto, que finalmente debieron ellos comprar por sus propios medios, 5 pasajes desde Paris a Aix, en Provence, debiendo desembolsar 353 euros, esto es \$282.400.

A fs. 185 y ss, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos, con la asistencia del apoderado Álvarez Acuña en representación de los querellantes y demandantes civiles, y del apoderado Bofill Ferretti en representación de Latam Airlines Group S.A., oportunidad en la que se contestan las acciones interpuestas, se rinde la documental que rola en autos y se efectúan peticiones.

A fs. 205 y ss, la parte de Latam Airlines Group S.A., solicita cambio de absolvente.

A fs. 219 y ss, el apoderado de los denunciante cumple lo ordenado acompañando documentos legibles.

A fs. 228 y ss, el Tribunal accede a lo solicitado, y ordena sustituir a la persona del absolvente, por doña Susana Wieland Sarquis

A fs. 229, se certifica que llamada a doña Susana Wieland Sarquis, ésta no compareció.

A fs. 230, la parte de los denunciante y querellante solicita nuevo día y hora para audiencia de absolución de posiciones.

A fs. 231, el Tribunal accede a lo solicitando ordenar citar a doña Susana Wieland Sarquis para el día 30 de noviembre de 2016, personalmente o por cédula.

A fs. 232, rola oficio emitido por la Dirección de Aeronáutica Civil de Chile.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo Infraccional:

Primero: Que, las partes denunciante de don Oscar Ignacio Laport Aldunate y doña Pía Joana Martel Werner, y los menores Vicente Galleguillos Martel, Antonia Martina Galleguillos Martel y Camila Sofia Galleguillos Martel fundamentan su denuncia en que Latam Airlines Group S.A. 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 no realizar el vuelo desde Sao Paulo a Paris en la fecha y hora contratadas, todo lo cual le ocasionó serios perjuicios.

Segundo: Que, la parte querellada de Latam Airles Group S.A., al momento de contestar la denuncia, señala que ésta debe ser rechazada por cuanto Latam no habría incurrido en infracción alguna a la Ley N° 19.496. En efecto, señala que el retrasado del vuelo TAM obedeció a circunstancias extraordinarias y que impidieron la operación de dicho vuelo, según itinerario. Precisan que conforme al reporte de mantenimiento el vuelo JJ8101, debió ser objeto de un mantenimiento no programado, toda vez que éste de manera previa a su operación, y en las revisiones que es necesario efectuar a un vuelo, fue detectada una falla en la puerta de cabina (cockpit), no pudiendo el avión operar sin que ella fuera superada, ya que podría afectar los sistemas de presurización de la cabina. Agregan que una vez detectado el problema, se tuvo que encargar el repuesto a Estados Unidos, ya que no estaba disponible en Brasil, lo cual generó el atraso del vuelo, y en definitiva que éste sólo pudiera operar al día siguiente en horas de la madrugada.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos las partes denunciantes rindió la documental que rola de fs. 70 a 147, ambas inclusive. En tanto, Latam Airlines Group S.A., rindió la documental que rola de fs. 148 a 184, ambas inclusive; **documentos no objetados por las partes.**

Cuarto: 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, los querellantes adquirieron 5 pasajes para el tramo Santiago-Sao Paulo-Paris; 2) Que, el tramo Santiago-Sao Paulo, se realizó sin inconvenientes; 3) Que, los querellantes debían abordar el vuelo JJ 8108 que salía desde Sao Paulo con destino a Paris, el día 23 de febrero de 2016 a las 23:45 horas y arribaba a Paris el día 24 de febrero de 2016 a las 15:05 horas; 3) Que, el vuelo JJ8108 del tramo Sao Paulo a Paris fue cancelado; 4) Que, el denunciante con su familia volaron a destino el día 24 de febrero de 2016 arribando a Paris el día 25 de febrero de 2016 a las 02:00 am hrs.

Octavo: Que, del análisis de los documentos señalados en el considerando precedente, que dan cuenta de los desperfectos mecánicos sufridos por la aeronave y teniendo presente que la falla en la puerta tuvo que ser reparada e incluso se tuvo que cambiar un repuesto, el Tribunal se ha formado convicción que la reparación de la puerta obedece a una política de proteger un bien superior, esto es, la seguridad de los pasajeros, con lo cual la denunciada no incurrió en conducta infraccional alguna al cancelar dicho vuelo, por cuanto se encontraba obligada a ello.

Noveno: Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, las alegaciones de las partes y los documentos acompañados por éstas, permite al Tribunal concluir que en autos no existen antecedentes que permitan imputar un supuesto incumplimiento de contrato ni negligencia en el actuar de la parte denunciada de Latam Airlines Group S.A..

Décimo: Que, atendido lo expuesto precedentemente, no ha lugar a la querrela infraccional de fs. 6 y siguientes de autos.

b) En lo Civil:

Décimo Primero: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción alguna, por parte de Latam Airlines Group S.A. no es procedente acoger la demanda civil deducida en su contra a fs. 6 y siguientes por don Oscar Ignacio Laport Aldunate y doña Pía Joana Martel Werner, y los menores Vicente Galleguillos Martel, Antonia Martina Galleguillos Martel y Camila Sofia Galleguillos Martel.

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 querrela infraccional interpuesta a fs. 6 y siguientes.
- b) Que, no ha lugar a la demanda civil de fs. 6 y siguientes interpuestas en contra de Latam Airlines Group S.A., sin costas por haber tenido el demandante motivo plausible para litigar.

ANOTESE.

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.

