

Providencia, a trece de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

La querrela infraccional interpuesta en lo principal de la presentación de fojas 23 y siguientes, por **DANIEL ANDRES SOTO BETANCOURT**, abogado, domiciliado en Malaquias Concha 0310, departamento 203, Providencia, en contra de **LAN AIRLINES S.A.**, representada legalmente por Ignacio Cueto Plaza, ambos domiciliados en avenida Presidente Riesco 5711, piso 20°, Las Condes, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Fundamenta su querrela exponiendo que compró a través de la página www.lan.com dos pasajes de ida y vuelta Santiago de Chile con destino Miami, EE.UU., a nombre de él y de Julio Iturriaga Zúñiga, para viajar el 13 de febrero de 2015 en el vuelo LA502, directo a Miami, el cual se realizó sin inconveniente, con regreso para el día 28 de febrero desde Miami con escala en Lima, debiendo llegar a Santiago a las 14:35 horas del mismo día, el precio pagado por cada uno de los pasajes ascendió a la suma de US\$999. El día 28 de febrero toma el vuelo LA2511, programado a las 01:00 horas, el embarque y despegue se realizó sin problema, llegando a la hora estipulada a Lima (06:40 horas), debiendo esperar la conexión a Santiago, cuya salida estaba programada para ese día a las 09:00 horas. A las 08:46 horas recibe un mensaje de texto informando que el vuelo había sido modificado, estableciendo una nueva hora para las 10:10, subiendo al avión a las 11:00, una vez embarcados estuvieron aproximadamente una hora al interior del avión sin saber por qué no despegaban, ante la insistencia de los pasajeros les dicen que “cargaban combustible”, pasada la hora les informan que el vuelo se ha cancelado y deben bajar del avión. Esperan hasta las 13:00 horas para saber si tenían alguna alternativa de vuelo, les ofrecen un almuerzo tipo “menú estándar” y solo una bebida, al solicitar más les dicen que no es posible. Al insistir en obtener mayor información, la Duty Manager Carola Neira, señala que la reprogramación del primer vuelo (LA2635) se debió a una rotación de aviones por atraso, el segundo vuelo (LA1305) fue cancelado porque la tripulación venía con exceso de horas de vuelo. Finalmente tuvieron que crear un nuevo vuelo, con tripulación peruana, llegando alrededor de medianoche a

Santiago. Hizo el reclamo ante el Sernac, la empresa responde que no compensan este tipo de situaciones ya que el atraso se debió a motivos de fuerza mayor, sin explicar la realidad de los hechos. Alega que la aerolínea querellada no respetó los términos y condiciones pactadas entre las partes, al no prestar el servicio de transporte a la hora estipulada, canceló diversos vuelos, y dejó a los pasajeros al entero arbitrio de la empresa, sin que pudieran tomar decisiones. El actuar negligente se ve reflejado en que el motivo de los atrasos eran todos imputables a la empresa, primero por rotación de aviones, luego por exceso de horas de vuelo de la tripulación, todas cosas previsibles, además de no entregar información sobre los derechos del pasajero sobre la cancelación de los vuelos y sus motivos.

La demanda de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de fojas 23 y siguientes, por **DANIEL ANDRES SOTO BETANCOURT** en contra de **LAN AIRLINES S.A.**, ambos ya individualizados, por los mismos hechos antes expuestos, los que da por reproducidos. Solicita que se le indemnice el daño emergente correspondiente al valor de los pasajes comprados por un contrato que no fue cumplido en las condiciones pactadas, esto es, US\$999.- por cada uno de los pasajeros, equivalente a moneda nacional a la suma de \$701.298.-. Como daño moral, señala que el viaje estaba programado para llegar a las 14:20 horas del día 28 de febrero de 2015, se transformó en un viaje de más de 24 horas, atendida la exigencia de llegar tres horas antes al aeropuerto, que en la ciudad de Lima estuvieron en la más absoluta incertidumbre, sin saber si viajaría o no ese día, en condiciones deficientes, sin comodidad, sin información, que sintió impotencia y desamparo, agravado porque viajaba con una complicada conjuntivitis viral que debió ser tratada en forma incipiente en EE.UU., enfermedad que iba empeorando, por este concepto demanda \$4.000.000.-. En definitiva, solicita que se condene a la demandada al pago de \$4.701.298.- más reajustes, intereses y costas.

A fojas 34, Carlos Stevenson Valdés, abogado, en representación de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, antes Lan Airlines S.A., ambos con domicilio en Rosario Norte 615, oficina 1202, Las Condes, asume el

patrocinio en la causa y delega poder al abogado Gonzalo Pérez Herrera, de su mismo domicilio.

La audiencia de contestación y prueba se llevó a efecto con la asistencia de ambas partes, según consta de las actas de fojas 49 y 67 a 68.

El tribunal llamó a las partes a avenimiento, pero éste no se produjo.

La parte de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** contesta las acciones deducidas en su contra en la presentación de fojas 35 a 48. Señala que no es efectivo que se le haya entregado información deficiente al actor, atendido que en su demanda el mismo actor hace referencia a diferentes razones por el atraso del vuelo, todas entregadas por personal de Lan; asimismo, el actor reconoce que durante la espera en el aeropuerto de Lima recibió un servicio de alimentación de parte de Lan. Por otra parte, reconoce que efectivamente el vuelo del actor sufrió un retraso en su operación, llegó a su destino en la ciudad de Santiago con aproximadamente 6 horas de retraso, respecto de su horario original. El primer vuelo original que el actor debía tomar a las 09:00 horas sufrió un retraso ya que el avión que debía cubrir dicha ruta era uno que viajaba desde Ciudad de México, el que sufrió un retraso en su operación por un "mantenimiento no programado", en razón de aquello se dispuso que el trayecto fuese realizado por un nuevo avión especialmente dispuesto al efecto, cuya operación fue programada para las 10:30 horas, definiéndose un nuevo plan de vuelo; sin embargo, antes de operar registró un problema en la bodega de carga, lo que implicó que la tripulación que venía desde Miami no pudo operar antes de su vencimiento, ya que conforme a las normas laborales chilenas, la tripulación debía contar con una cantidad determinada de horas de descanso, por ello fue necesario preparar una nueva tripulación, la que estuvo en condiciones de operar el vuelo a las 13:00 horas aproximadamente. Hace presente que el atraso del vuelo no fue de seis horas sino de cuatro, la confusión radica por la diferencia horaria entre ambos países, ya que Lima tiene dos horas menos que Santiago.

Invoca las disposiciones legales del Código de Aeronáutica, especialmente el artículo 127, que señala que el transportador debe respetar las condiciones del contrato de transporte aéreo, planteando una importante excepción "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”. Adicionalmente, el artículo 147 señala que la indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de 250 UF, sin embargo no procederá esta indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retraso, o que le fue imposible adoptarlas. Por su parte, los convenios de Varsovia y de Montreal, aplicables en la especie por ser éste un vuelo internacional, disponen que el porteador es responsable del daño ocasionado por retraso en el transporte aéreo de viajeros, mercaderías o equipaje; pero, no será responsable si prueba que él o sus comisionados han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas.

En resumen, alega caso fortuito o fuerza mayor, toda vez que el vuelo original presentó un problema en su operación que lo obligó a someterse a un mantenimiento no programado y, posteriormente, el vuelo de reemplazo igualmente sufrió un atraso por un problema detectado en sus bodegas de carga, obligando a reemplazar la tripulación para operar finalmente el vuelo aproximadamente a las 13:00 horas.

La prueba documental rendida en la audiencia.

El oficio de la Dirección General de Aeronáutica Civil de fojas 69.

CONSIDERANDO Y TENIENDO PRESENTE:

En materia infraccional:

1.- Que es un hecho no discutido por las partes, que el vuelo LA2635 sufrió un retraso, origen LIM destino SCL, fecha 28-02-2015, hora programada de itinerario, salida 09:00 aterrizando a las 14:35; la hora real de salida fue 15:39, aterrizó a las 20:57. (fojas 62)

2.- Que la parte de Latam Airlines Group S.A. alega que el retraso en el vuelo LA2635 se debió a caso fortuito o fuerza mayor, atendido que el avión que debía cubrir la ruta Lima- Santiago viajaba desde Ciudad de México, sufriendo un retraso en su operación por un mantenimiento no programado. Luego, un nuevo avión especialmente dispuesto para tal efecto, antes de

operar, registró un problema en la bodega de carga lo que implicó que la tripulación no pudo viajar previo a su vencimiento.

3.- Que de acuerdo al documento acompañado por la propia denunciada, denominado "Informe de Turno CCO/CCP Tarde 28 Feb", de fojas 61, el atraso en el vuelo LA2629 del 27 de febrero MEX-LIM no cumple ETD (tiempo estimado de salida) "por tener nuevamente diferencia en la estiba". Que de acuerdo a antecedentes de autos, este era el avión que debía cubrir el vuelo Lima-Santiago.

4.- Que lo anterior no concuerda con la versión entregada por Lan, quien alegó caso fortuito o fuerza mayor por haber existido "un mantenimiento no programado".

5.- Que, en el caso en análisis la aerolínea denunciada no ha acreditado las razones de seguridad ni fuerza mayor, ni ninguna de las circunstancias que autorizarían al transportador para modificar las condiciones del servicio contratado.

6.- Que el artículo 1545 del Código Civil señala: "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por consentimiento mutuo o por causas legales".

7.- Que, en consecuencia, este Tribunal apreciando según las reglas de la sana crítica los antecedentes precedentemente expuestos, junto con los demás de autos, concluye que Latam Airlines Group S.A. ha incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, puesto que no respetó los términos del contrato celebrado entre las partes, específicamente retrasó el vuelo LA2635 en más de seis horas de su itinerario original.

En materia civil:

8.- Que la conducta imputada en los considerandos precedentes a Latam Airlines Group S.A. en cuanto ocasionó daños a terceros, da origen a una indemnización regulada según lo previsto en el artículo 3° letra e) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

9.- Que la parte demandante solicita que se le restituya la cantidad pagada por concepto de pasajes, lo que no corresponde puesto que en definitiva el servicio de transporte sí fue prestado, el consumidor hizo su viaje de ida y vuelta con la aerolínea.

10.- Que en cuanto al daño moral reclamado, a juicio de este tribunal resulta evidente que el retraso en el vuelo produjo al demandante natural molestia, preocupación y disgusto. Cabe considerar además, la situación médica con que viajaba el actor, una infección ocular, lo que le produjo mayor malestar y preocupación, por lo que se regulará su indemnización de modo prudencial de conformidad con las reglas de la sana crítica.

Y atendido lo dispuesto por los artículos 1 y 13 de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, artículos 14, 17 y 23 de la Ley 18.287 de Procedimiento ante los mismos, y artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores,

SE DECLARA:

A. Que se hace lugar a la querrela infraccional interpuesta en lo principal de fojas 23 y siguientes y se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, ya individualizada, a pagar una multa de 20 U.T.M. (Veinte Unidades Tributarias Mensuales) por no haber incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496.

B. Que se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en el primer otrosí de la presentación de fojas 23 y siguientes, por **DANIEL ANDRES SOTO BETANCOURT** en contra de **LAN AIRLINES S.A.**, hoy **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, antes individualizados, sólo en cuanto se condena a ésta última a pagar a la parte demandante la suma de \$500.000.- (Quinientos mil pesos) por concepto de daño moral, con costas.

ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE

ROL N°42.759-5-2015

Dictada por la Juez Titular, **Carlota Martínez Campomanes**

Secretaria Titular, **María Isabel Brandt Walsen**



C.A. de Santiago

Santiago, veintiocho de diciembre de dos mil dieciséis.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada, con excepción de sus números 5.- y 7.- y siguientes, hasta su término.

Y se tiene, en su lugar y además, presente:

1º) Que el incumplimiento que se imputa a la demandada, esto es, haber retrasado por unas horas el viaje aéreo desde Lima a Santiago obedeció a inconvenientes advertidos en el momento del despegue, que no le son atribuibles y representan una fuerza mayor que le exonera de un cumplimiento estricto de los términos en que originalmente se había obligado, máxime que ante esa contingencia adoptó las medidas necesarias para cumplir aquello a lo cual se había comprometido en las debidas condiciones de seguridad para la aeronave.

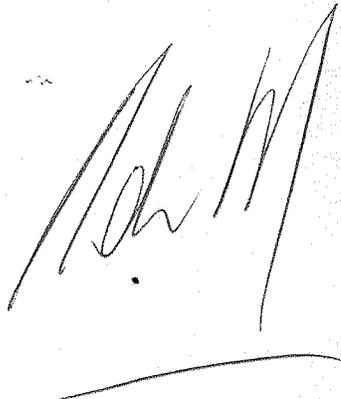
2º) Que, en consecuencia, no se ha demostrado el fundamento de las infracciones denunciadas, por lo que habrá de absolverse a la demandada de los cargos que le fueron planteados en la querella infraccional y, consecuencialmente, liberársele de la responsabilidad civil demandada.

Por tales consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, se **revoca** la sentencia apelada de trece de mayo de dos mil dieciséis, escrita desde fojas 72 a 77, decidiéndose en su lugar que se desestiman la querella y la demanda civil, deducidas

en lo principal y primer otrosí de fojas 23, sin costas, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Regístrese y devuélvase.

N° Trabajo-menores-p.local-1675-2016.


Pronunciada por la Cuarta Sala de esta Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago, presidida por el Ministro señor Juan Cristóbal Mera Muñoz e integrada por el Ministro (s) señor Pedro Advis Moneada y el Abogado Integrante señor David Peralta Anabalón.

Autorizado por el (la) ministro de fe de esta Corte de Apelaciones.

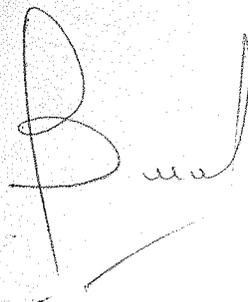
En Santiago, a veintiocho de diciembre de dos mil dieciséis, notifiqué en secretaría por el estado diario la resolución precedente.



Providencia, a ocho de febrero de dos mil diecisiete.

Cúmplase.

Rol N°42.759-05-2015.-

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'L' followed by a horizontal line and a small flourish.A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'B. Paul' written in a cursive style.