

W. 27-06-11
of

Cuentos cobrentes, Cuentos -184
04/07
M. P. L.

**SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL
ANTOFAGASTA**

Antofagasta ocho de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Que se instruyó la presente causa Rol 19.433-2016 con motivo de la denuncia efectuada con fecha 6 de octubre de 2016, en lo principal del escrito de fs. 48, por parte de doña María Bolados Vidal, Carolina Araya Morales, Angelo Marambio Bolados, Jennifer Vega Bolados, Noel Bolados Castillo, María Carmona García, Manuel Antiquera Antiquera, Eddy Marambio Iturra, Patricio Marambio Bolados, Pedro Marambio Angel, Roxana Bolados Vidal esta última por sí y en representación de su hijo menor y Pedro Marambio Bolados.

La antedicha denuncia se dedujo contra la empresa "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", con domicilio en calle Prat N° 445 de esta ciudad, en razón de que con fecha 18 de enero de 2016 los actores adquirieron un paquete turístico ofertado por la denunciada para un total de 12 personas. Tal oferta incluía el viaje desde Antofagasta-Lima-Punta de Cana con alojamiento en el Resort Iberostar Dominicana, con salida programada para el 7 de mayo de 2016, saliendo el vuelo a las 06:10 hrs. desde Antofagasta, el cual se abordó por la actores sin inconvenientes. Sin embargo, al paso de una hora de encontrarse embarcados en la nave, personal de la línea aérea les señaló que deberían desembarcar ya que el avión tenía problemas en el sistema de frenos, frente a lo cual hicieron ver su preocupación por la conexión programada en Lima, recibiendo como respuesta que ello ya se había informado a Lima y que se despreocuparan de ello. En definitiva, el vuelo tuvo un atraso de casi tres horas y al llegar a Lima tomaron conocimiento que el avión de la conexión ya había partido sin que hubiese otro vuelo programado para ese día, ante lo cual les ofertaron quedarse en Lima y reiniciar el vuelo el día 10 de mayo; ir hasta Miami al día siguiente para conectar hasta Punta de Cana, pero cobrándoseles el valor de esa conexión; y, por último, volver a Chile vía Santiago y quedarse una noche para embarcar el día siguiente pagándoseles la estadía. Explican que optaron por esta última opción que más les favorecía. Frente a lo anterior, señalan haber reclamado vía internet ante la empresa con fecha 18 de mayo, pero que la compañía respondió que no compensa dicho tipo de situaciones, ofreciéndoles sólo la devolución de gastos incurrido durante la espera, tales como alimentación, llamadas telefónica y taxis. La respuesta antedicha motivó que se reclamara ante SERNAC, recibiendo como respuesta sólo una compensación de 2.980 kilómetros para cada pasajero.

En base a lo expuesto, estiman que en la especie se ha incurrido en infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la ley 19.496, por lo que solicita se condene a la denunciada, con costas.

En el mismo libelo se demandó la indemnización de \$101.430 para cada uno de los actores, por el día de resort perdido, más \$600.000 por daño moral también para cada uno de los demandantes, a título de daño moral que se hace consistir en las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos ocasionados por la conducta de la demandada y la descortés e indiferente

toriza

Cento cobente, uru - 185

atención prestada.

A fs. 66 se hizo parte en este juicio el Director del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) de Antofagasta, sosteniendo la acción infraccional de autos.

TENIENDO PRESENTE:

PRIMERO: Que la denunciante María Bolados, actuando por sí y por los demás afectados señaló a fs. 77 que efectivamente adquirieron un paquete turístico para 12 personas con destino a Punta de Cana en la modalidad todo incluido, previéndose la salida desde Antofagasta el día 7 de mayo de 2016 a las 06:10 hrs., pero que luego de varios inconvenientes el avión atrasó su partida llegando a la ciudad de Lima cuando el vuelo de conexión a Punta de Cana ya había salido, caso en el cual se les ofertó la posibilidad de llegar a su destino con las opciones que se indica en el denuncia, escogiéndose aquella que significó volar de vuelta a Santiago para alojar con cargo a la compañía aérea en dicha ciudad y embarcarse al día siguiente a Punta de Cana. Explica que no pudieron quedarse en el resort contratado un día más porque no había cupo en el avión de vuelta, por lo que debieron retornar el día previsto, esto es, el domingo 15 de mayo, perdiendo así un día del paquete turístico contratado. Agrega que el 18 de mayo se reclamó por lo ocurrido vía internet, recibiendo como respuesta que no se respondería por lo ocurrido, lo que les obligó a reclamar vía SERNAC, sin que tampoco se diera solución al problema. Por último señala que la empresa Lata, les ofreció compensarles con 2.980 kilómetros para cada pasajero, lo que no se aceptó.

En orden a acreditar los fundamentos de la acción contravencional deducida, se acompañó la siguiente documentación:

- a) Los comprobantes de compra de los pasajes de fs. 1 a 13.
- b) La confirmación de hotel en Punta de Cana bajo el sistema de todo incluido, con fecha de entrada el 7 de mayo de 2016 y salida el 15 del mismo mes y año, de fs. 14 a 27 y de fs. 28 a 33.
- c) Certificado de nacimiento del menor Pedro Marambio Bolados, de fs. 34, nacido el 15 de agosto de 2003.
- d) Antecedentes del hotel de Punta Cana, de fs. 35 y siguientes.
- e) Antecedentes del reclamo efectuado vía internet el 18 de mayo de 2016, corriente a fs. 41 su ratificación de recepción de fs. 42 y respuesta de fs. 44.
- f) Carta del SERNAC de fs. 43 y respuesta del reclamo por parte de la empresa, corriente a fs. 47.

SEGUNDO: Que a fs. 88, el abogado de la empresa denunciada, señaló que los hechos materia de esta causa se originaron porque el avión en el que los actores debían iniciar su viaje presentó, antes de emprender el viaje, una falla en el sistema "parking brake" (freno de mano), lo que obligó a someterlo a un procedimiento de mantenimiento no programado demorando la salida. Explica que el sistema de freno constituye un requisito de seguridad en el vuelo y que ello se detectó en forma súbita, tomando varias horas su reparación. Asimismo, señala que ante lo ocurrido se prestó a los pasajeros los servicios básicos y se buscaron planes para enfrentar la contingencia reorganizando las conexiones para que los pasajeros llegaran en el menor plazo posible a su destino, lo que importó transportarlos hasta Santiago, desde donde reemprendieron viaje a su destino Punta de Cana.

Cent. selenite, Ues - 100

TERCERO: Que en la diligencia de comparendo, cuya acta rola a fs. 124, doña Maria Bolados, por sí y demás denunciantes, ratificó las acciones ejercidas en autos, solicitando sean ellas acogidas en su totalidad, con costas.

Igual ratificación de sus acciones hizo el representante del SERNAC, requiriendo se condene a la denunciada por todas y cada una de las infracciones señaladas en su libelo de fs. 45.

Por su parte, el apoderado de la empresa denunciada, contestando por escrito a fs. 93, reiteró que el atraso del vuelo Antofagasta a Lima tuvo un retraso por haberse detectado una falla en el freno de aparcamiento, ante lo cual se efectuaron todas las maniobras o revisiones previstas por el fabricante de las aeronaves y las exigidas por la Dirección de Aeronáutica Civil, todo lo cual implicó que el vuelo no pudiera operar a la hora prevista, debiendo retrasarse el despegue hasta la solución del problema. Al efecto, señala que si bien la empresa debe entregar el servicio contratado conforme fluye de los artículos 126 y 127 del Código Aeronáutico, se considera una excepción cuando se reconoce al transportador la posibilidad de 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 cuyo caso cualquiera de los contratantes puede dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus pérdidas. Adicionalmente se dispone en el artículo 147 del mismo Código que ante el retardo en la ejecución del transporte de pasajeros la indemnización no excederá de 250 U.F. para cada uno, la que será improcedente si el transportador adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho acusante del retardo o le fue imposible adoptarlas, lo que debe asociarse a las normas del Convenio de Varsovia (arts. 19 y 20) en las que se señala que el portador no será responsable de la prueba que él y sus comisionados han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas, reiterado ello en el Convenio de Montreal (Art. 19). Asimismo, sostiene que ello se informa a todos los pasajeros en su página web., concluyendo que el contrato de transporte aéreo deja claramente establecido que su representada no asegura ni puede asegurar los itinerarios ni las conexiones cuando por razones extraordinarias, incluyendo el caso fortuito y fuerza mayor, le es imposible cumplir con ellas. Así entonces, sostiene que en el caso de marras el atraso en la salida programa del avión de que se trata, obedeció a un caso fortuito o fuerza mayor, ya que se trata de un hecho imprevisible e irresistible que estuvo fuera del control de las partes, que le exime de toda responsabilidad. Asimismo, señala que su representada, ante el hecho acontecido, cumplió con su obligación desembarcar a los pasajeros en el vuelo que estuviese disponible, prestándole servicio de alimentación y comunicación telefónica, alojamiento y movilización, como de hecho se hizo. Por último, hace presente que las aerolíneas están obligadas a mantener los más estrictos códigos de seguridad en sus aeronaves, en resguardo de sus propios pasajeros.

De otra parte, en cuanto a los daños demandados solicita su rechazo, insistiendo en que su parte carece de toda responsabilidad en lo ocurrido ya que todo tuvo su origen en una situación de caso fortuito o fuerza mayor derivado de la detección de una falla técnica no prevista en el avión, lo que provocó el atraso en su despegue y posterior pérdida de la conexión programada.

Cauto sobrete, piete - 18+

CUARTO: Que la parte denunciante y demandante rindió sólo la prueba consistente en la documental de fs. 1 a 47 ya referida en motivo primero de esta sentencia.

Por su parte, la demandada acompañó los comprobantes de información de compra de fs. 108 a 151; la copia de reserva del hotel de fs. 152 y la copia del registro de mantención del vuelo de fs. 172 y 173

Por último SERNAC rindió la siguiente prueba testimonial:

- 1) Dichos de Mauricio Henríquez quien señaló a fs. 176 haber sido testigo presencial de los hechos que afectaron los actores ya que el avión tuvo una falla mecánica que conllevó a que los contratantes tuvieran que cambiar de destino sin haber se le dado soluciones el día de los hechos, viéndose perjudicados porque no dispusieron de los días contratados. Asimismo señala que la pasajera Roxana Bolados perdió su equipaje.
- 2) María Castillo expuso a fs. 178 haber sido testigo de oídas de todo lo ocurrido, ya que se lo contó su amiga María Cristina.
- 3) Por último a fs. 179 declaró Marcelo Bolados Valenzuela quien señaló que fue testigo presencial cuando el avión del LAM tuvo una falla mecánica el día 7 de mayo de 2016, saliendo con retraso y que incluso se perdió una maleta.

QUINTO: Que de los antecedentes probatorios allegados a esta causa, apreciados conforme a las reglas de la sana crítica, debe concluirse que efectivamente los actores contrataron con la empresa LATAM un paquete turístico que contemplaba su traslado entre Antofagasta y Punta de Cana con conexión en Lima, programado entre el 7 y el 15 de mayo de 2016, bajo el sistema de hotel con todo incluido. Asimismo, consta que cuando los actores se embarcaron en el avión que los transportaría hacia Lima, estando ya en la nave, se les avisó que por un problema de frenos debían desembarcar para efectuar las reparaciones del caso, todo lo cual derivó en que el vuelo salió con retraso llegando a la ciudad de Lima cuando el avión que haría la conexión a Punta de Cana ya había salido. Ante lo anterior y al no haber otro vuelo programado el mismo día con destino a Punta de Cana, la compañía aérea ofreció a los pasajeros denunciante diversas alternativas de solución, siendo aceptada por éstos aquella que consistía en ser reembarcados a Santiago donde se les pagó el alojamiento, para luego tomar un vuelo al día siguiente que les llevara a Punta de Cana, como de hecho aconteció. Ello significó que los actores perdieran un día de los servicios hoteleros contratados en Punta de Cana.

SEXTO: Que a juicio de este Tribunal, no habiendo controversia en cuanto a que el origen de todo el problema suscitado fue la detección de una falla de frenos cuando el avión con destino a Lima estaba ya listo para despegar, lo que obligó a su reparación y, por ende, a retrasar su salida provocando la pérdida de las conexiones previstas en el plan de vuelo de los actores, se debe acoger la excepción opuesta por la empresa denunciada y demandada en cuanto sostiene que en la especie se está en presencia de un caso fortuito o de fuerza mayor, que le exime de toda responsabilidad en los hechos pesquisados.

En las condiciones antes descritas debe concluirse que la empresa denunciada no ha incurrido en infracción alguna a la normativa de la ley de

Cento obrante, och - 188

protección de los derechos del consumidor, toda vez que, ante la situación de emergencia en comento, reaccionó de la única manera que le era exigible, esto es, efectuar imperativamente las reparaciones que el caso ameritaba para salvaguardar la seguridad de su tripulación y pasajeros, luego de lo cual, ante los problemas anexos que ello ocasionó al perderse las conexiones del grupo de pasajeros denunciante, cumplió cabalmente con buscar las mejores alternativas para llevar a los actores a su destino en el menor plazo posible como de hecho aconteció con su aquiescencia, asumiendo los costos de traslado a Santiago, alimentación, hotel y, posteriormente, transporte desde dicha ciudad al día siguiente hacia Punta de Cana que era el destino final.

SEPTIMO: Que acorde a lo anteriormente expuesto, procede rechazar tanto la denuncia como la demanda civil interpuestas en lo principal y primer otrosí del escrito de fs. 1, por no haberse acreditado que la empresa denunciada haya incurrido en alguna infracción a la ley 19.496.

Con lo relacionado y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14 de la ley 18.287, 127 del Código Aeronáutico y 45 y 1547 del Código Civil,

SE DECLARA:

I.- Que **SE DECLARA SIN LUGAR** tanto la denuncia como la demanda civil deducidas contra la empresa "LATAM AIRLINES" en lo principal y primer otrosí del escrito de fs. 48.

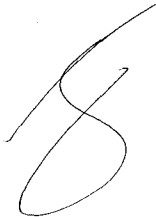
II.- Que **NO SE CONDENA EN COSTAS** a la parte denunciante y demandante por estimarse que obró de buena fe al accionar en la forma que lo hizo.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula y, en su oportunidad, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley 19.496 y archívese esta causa.

ROL 19.433-2016.-



Dictado por don Roberto Miranda Villalobos, Juez Titular. Autoriza don Guillermo Valderrama Barraza, Secretario Subrogante.



Antofagasta, veinticinco de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción del segundo párrafo del considerando sexto y la reflexión séptima, que se eliminan. Y, en su lugar se tiene, además, presente:

PRIMERO: Que de acuerdo al artículo 14 de la Ley 18.287, la prueba debe apreciarse de conformidad a las reglas de la sana crítica, lo que significa que el Tribunal al analizar todos los antecedentes de la causa, debe expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, debe existir una especial consideración en la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador, quien debe tener presente en todo momento los principios científicamente afianzados, las normas lógicas y fundamentalmente, las máximas de la experiencia, para ponderar cada una de las pruebas rendidas, sin que para ello baste la sola mención y la decisión de darle a una más valor que a otra. En este sentido, puede que sólo una máxima de experiencia o la aplicación de algún principio lógico, sea suficiente para demostrar la existencia de un hecho y lograr la convicción necesaria para aplicar correctamente el derecho.

SEGUNDO: Que el Servicio Nacional del Consumidor se ha alzado en contra de la sentencia de primera instancia que rechazó la denuncia y subsecuentemente la demanda civil interpuesta por María Cristina Bolados Vidal y otros, en contra de Latam Airlines Group S.A. haciendo consistir el agravio en la inexistencia del hecho fortuito o fuerza mayor, en virtud de lo dispuesto en el Código Aeronáutico, porque la situación que

provocó la suspensión del vuelo se refiere a una falla mecánica que constituye una falta de mantenimiento del avión antes del vuelo, que incide en la infracción al artículo 24 de la Ley de Protección al Consumidor, en cuanto los proveedores esencialmente deben dedicarse en forma profesional a las actividades de producción, importación o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, cuyo criterio de determinación del quantum postula precisamente los parámetros objetivos que definen el deber de profesionalidad del proveedor, quien tiene un deber de cuidado propio de la actividad onerosa, que permita desarrollar un giro comercial tan delicado, riesgoso y masivo como lo es el transporte aéreo de pasajeros.

Por ello sostiene el recurrente, que el artículo 23 inciso 1° de la Ley en comento, establece la responsabilidad infraccional para el proveedor que en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, cause menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, de manera que la actuación de la denunciada significó una deficiente prestación de servicios que causó menoscabo a los consumidores, porque generó inseguridad e incertidumbre en su prestación de transporte aéreo, ya que cualquier deficiencia o anomalía presentada en un avión de pasajeros, debe ser detectada antes y no al comenzar prácticamente el vuelo, por ello se sostiene que la sentencia confunde la seguridad de vuelo con la falta de mantención de un avión.

Pide que se revoque la sentencia enmendándola conforme a derecho, para establecer la infracción a la ley de protección al consumidor.

Además, los denunciantes y demandantes civiles también se han alzado, haciendo consistir el agravio en la necesidad de prescindir de la carga probatoria a los consumidores, como también el hecho de soportar el riesgo de la aeronave que no se encuentra en condiciones de operar por falta de mantención de las mismas, ya que se pagó la totalidad de los pasajes y la estadía en el resort de Punta Cana precisamente a la aerolínea denunciada y demandada. No se entiende por qué la falla que produjo la suspensión y el retraso del vuelo constituye un caso fortuito, lo que resultaría muy difícil porque para ello debió tenerse a la vista el historial de las mantenciones del avión. Hace presente que el transportador debió informar a los pasajeros la situación y que los ejemplos de caso de fuerza mayor no tienen la característica para eximir en este caso a la aerolínea demandada, a la luz de lo dispuesto en el artículo 45 del Código Civil.

Finalmente se hace presente por los demandantes y denunciantes, que no se pretende emprender el vuelo sin atender el problema del sistema de freno, sino por el contrario, comprendiéndose la necesaria reparación, debe igual proceder la indemnización porque no parece justo que sean los consumidores quienes pierdan el dinero y el tiempo de sus vacaciones por un problema de la aeronave que no se encontraba en condiciones de operar, solicitando que se acoja la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios, con costas.

TERCERO: Que la cuestión controvertida para los efectos de la configuración de la infracción a la Ley 19.496 que se ha centrado en la apelación, es determinar si las razones entregadas para el atraso del vuelo constituyó una fuerza mayor o caso fortuito, que exime de responsabilidad a la empresa aeronáutica, para lo cual la demandada señaló (fojas

88, 95 y siguiente) que el retraso obedeció a un problema de freno de mano del avión, que sirve para mantener el aparato frenado en el suelo; que es un freno de aparcamiento que actúa sobre ambas ruedas y que comúnmente es un mando de varilla que mantiene los frenos pisados, los que se desactivan manualmente. Hace presente que la empresa realizó las revisiones y mantenciones exigidas por el fabricante y por otra parte, el capitán de la nave tiene la obligación legal de efectuar una revisión a los sistemas del avión antes de iniciar operaciones. Por ello se percató del problema del freno que no permitía liberarse, lo que se tradujo en el retraso de la hora programada para resolver el problema suscitado y que a la luz del artículo 126 del Código Aeronáutico, la obligación del transportador debe entenderse justificada según la disposición siguiente (artículo 127), que según la recurrida es una importante excepción a la norma general de disponer el transporte, porque puede suspenderse, retrasar o cancelar el vuelo, o modificar sus condiciones por razones de seguridad o fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave y así dice el artículo 147 del mismo Código, cuando exime de la indemnización si el transportador prueba que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo o que le fue imposible adoptarla, lo que recoge también en sus artículos 19 y 20 el Convenio de Varsovia y artículo 19 del Convenio de Montreal.

Precisa que la obligación asumida por las empresas aéreas es de medio, y en caso alguno de resultado, ya que los itinerarios están sujetos a imprevistos y situaciones absolutamente fuera de control de una empresa aérea, tales como condiciones climáticas, huelgas en el aeropuerto, problemas

técnicos y de seguridad. Postula que no existe aerolínea en el mundo que venda un pasaje aéreo que garantice la puntualidad de sus vuelos, por cuanto ello resulta absolutamente imposible, de manera que es posible afirmar que las características del contrato de transporte aéreo, sus regulaciones internacionales sobre la materia y la gran cantidad de factores que podrían impedir que un vuelo cumpla completamente con sus itinerarios constituye una cuestión mercantil absolutamente reconocida. En este caso, las razones detalladas respecto del caso fortuito o fuerza mayor, lo justifican.

Añade la definición de caso fortuito o fuerza mayor, y sostiene que conforme al artículo 1.547 del Código Civil el deudor no es responsable del caso fortuito a menos que se haya constituido en mora, lo que se traduce en que no resulta posible exigir el cumplimiento de una obligación en los términos pactados, en tanto exista un caso fortuito o fuerza mayor que impida su cumplimiento, lo que ha sido ampliamente reconocido en el artículo 127 del Código Aeronáutico y en el contrato de transporte aéreo en cuyo artículo 2.16 aparece el esfuerzo del transportador en el compromiso de transportar al pasajero, que pueden variar por motivo de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias, como es en el presente caso, en la necesidad de realizar un mantenimiento al sistema de freno del avión, que solo fue detectado al momento de iniciarse las operaciones de vuelo.

Hace presente que por normas de IATA como asimismo disposición del fabricante y las políticas de la recurrente los aviones son sometidos a procesos de mantención permanentes y que la ley chilena en caso de retraso o cancelación de vuelos, le permite entregar al pasajero una serie de



prestaciones, por lo mismo, se cumplió con las obligaciones legales dispuestas para el caso, y que más allá de la existencia o no de una norma específica de la Ley 19.496, lo cierto es que los estándares de operación de Latam Airlines Group, resultan especialmente exigentes.

En lo referente a las indemnizaciones materiales o morales, señala que debe tenerse completa claridad que corresponde a los tribunales de justicia determinar el monto de las indemnizaciones y, por lo tanto, no ha podido violar norma alguna respecto de estas indemnizaciones, haciendo presente la improcedencia de la acción de perjuicio porque no concurre el primer y principal elemento, en cuanto a la existencia de una infracción legal o contractual, pidiendo el rechazo íntegro y en cuanto a la suma por daño emergente, responde que no resulta admisible porque el atraso a la llegada obedeció a una situación que debe ser calificada como caso fortuito o fuerza mayor, siendo improcedente también el daño moral, porque las molestias y sufrimientos físicos y psíquicos no resultan suficientes como para fundamentar una demanda de ese tipo.

CUARTO: Que, como se ha visto, la alegación principal de la empresa demandada se encuentra en estimar que la situación se debe a un caso fortuito o fuerza mayor que, conforme al artículo 45 del Código Civil, es el imprevisto imposible de resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.

Como se aprecia, se trata de actos que excluyen conducta y, en tanto ello, se entiende que no puede haber incumplimiento. Por tanto, se trata de actos o hechos excepcionales, que escapan completamente al control del deudor.

Sus elementos son, por consiguiente, la situación

imprevista, es decir, súbita, ajena, como se ha dicho, al control y la imposibilidad de evitación. No puede, en este sentido, considerarse ajeno al control aquello que no ha podido preverse, porque el control de la situación, en términos de valoración de la culpa, no puede hacerse desde la posibilidad de previsión, sino desde el deber de cuidado que cabe esperarse para una actividad determinada.

QUINTO: Que, en la dogmática moderna, es mayoritaria la idea que la culpa debe ser definida como la infracción de un estándar de cuidado. A ello se le denomina, precisamente, el concepto normativo de la culpa, que se traduce en la apreciación en abstracto de la conducta, es decir, por comparación con un estándar objetivo (BARROS BOURTE, Enrique, Tratado de Responsabilidad Extracontractual, Editorial Jurídica de Chile, 2ª edición, Santiago, 2009, pp. 77-78 y CORRAL TALCIANI, Hernán, Lecciones de Responsabilidad civil extracontractual, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2004, pp. 210-211).

El estándar puede ser construido de tres formas. En primer lugar, podría ser que la propia norma lo establezca, en cuyo caso la doctrina chilena se refiere a la culpa contra legalidad. Como explica CORRAL, cit., p. 215, el deber de cuidado no está constituido sólo por el deber general del *neminem laedere*: *"...sino que se ha explicitado en reglas, normas, reglamentos, que en forma expresa señalan cuál es el comportamiento cuidadoso exigido. En estos casos, el solo hecho de que el agente ha transgredido con su conducta la norma expresada da pie para considerar que ha existido culpa en su actuación"*. En segundo término, en razón de actividades autorreguladas, como el caso de los usos normativos o la praxis médica.

En tercer lugar, el juez interviene directamente en la creación del modelo. El modelo se asocia en nuestra

doctrina, como en el derecho comparado, al buen padre de familia, de acuerdo con la actividad con la que se quiere comparar la conducta del sujeto y teniendo en cuenta las denominadas circunstancias extrínsecas (tiempo y lugar), pero no las intrínsecas (edad, sexo, especiales debilidades o capacidades del sujeto, entre otros). Así, la culpa, en responsabilidad extracontractual, surge como violación de un modelo o estándar, lo que permite reflexionar sobre la función dogmática del mismo (CORRAL, cit., pp. 212-213).

Se sabe que, en el caso de la culpa, ésta se encuentra regulada en el artículo 44 del Código Civil. Conforme a dicha norma, si la ley emplea la expresión culpa, sin otro calificativo, debe entenderse como culpa leve. Ello implica que, tanto en materia contractual, como aquiliana, el estándar de conducta exigida, es el del hombre medio, según se ha señalado antes.

Como se ha venido argumentando, la cuestión del estándar de comportamiento acorde a un estándar es indispensable también para la determinación de la falta de servicio de los organismos de salud.

SEXTO: Que por consiguiente en la línea de este razonamiento, si la culpa importa que el potencial dañador debe responder con arreglo a un modelo de conducta (y, por consiguiente, no de cualquier grado de culpa), el estándar plantea una delimitación entre los ámbitos de control del potencial autor del daño y el ámbito en que la víctima debe asumir medidas de cuidado.

Varias sentencias confirman, en efecto, que la culpa delimita una zona de riesgos para potencial dañante y dañado. Así se ha razonado por esta Corte, en la sentencia de 20 de julio de 2000. En la referida sentencia, se señaló: "Séptimo:

Que, por otra parte, en las cuatro oportunidades que la procesada Nilsa del Carmen Fernández Vega, concurrió al Banco del Estado a retirar dinero, contrahizo la firma y presentó la cédula verdadera, de donde resulta entonces que los funcionarios de la entidad bancaria, al solicitarle este documento, tomaron la precaución debida, no pudiendo imputárseles negligencia en su actuar, pues no se había comunicado la pérdida o sustracción de la libreta y la cédula de identidad era verdadera, y como la firma era similar a la de la titular, puesto que fue imitada y los funcionarios de aquella no son peritos calígrafos, su conducta se encuentra exenta de reproche, por lo que ninguna responsabilidad les asiste y, en consecuencia, tampoco al Banco del Estado, su empleador que fue demandado".

Luego, la cuestión central en el caso sublite es determinar qué radio de actividades deben ser previstos por una empresa de la naturaleza del demandado, respecto de actividades que evidentemente se encuentra en su esfera propia de actividad.

SÉPTIMO: Que, en suma, el desperfecto mecánico, por el solo hecho de su existencia no puede constituir un hecho fortuito o fuerza mayor, o razones de seguridad, *per se*. Es decir, que el desperfecto mecánico en su esencia debe probar su fuente, generación u origen, para entender que proviene de situaciones imposibles de prevenir o prever.

Según el artículo 1.547 inciso tercero del Código Civil, la prueba del caso fortuito le corresponde a quien la alega, en consecuencia, la línea aérea demandada debió acreditar mediante una prueba idónea el hecho concreto de que el desperfecto mecánico constituía una fuerza mayor o caso fortuito o de seguridad imprevisibles y no provenía de imperfecciones en cuanto a la mantención como revisiones regulares.

Esta situación incluso la prevé el Convenio de Varsovia en su artículo 20 y el de Montreal en su artículo 19, en el sentido que el transportista no es responsable del daño ocasionado por el retraso, si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño, o que le fue imposible a unos y otros adoptar dichas medidas; ninguna de estas circunstancias fueron acreditadas en el proceso, ya que como se ha sostenido, el solo desperfecto del freno de mano o algún aspecto mecánico, no constituye en sí mismo un hecho fortuito o un problema de seguridad no imputable a la empresa, en la medida que se requiere a lo menos una prueba pericial que afirme la imposibilidad de haber previsto este desperfecto. La simple lógica y las normas básicas de convivencia pacífica invitan a concluir que las mantenciones fueron insuficientes y el cuidado de la línea aérea fue el mínimo en cuanto a la mantención del freno de mano que regular y normalmente no fallan, de manera que por una simple lógica es la empresa que debió haber demostrado la imposibilidad de haber tomado las medidas necesarias para evitarlo, o que se adoptaron las medidas razonablemente adecuadas para prever el desperfecto, y como no lo ha hecho, necesariamente se ha incurrido en la infracción a la Ley del Consumidor, de acuerdo a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la referida ley, porque en la venta de una prestación de servicios, actuando con negligencia, causó menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias en la calidad del mismo, siendo deficiente la prestación que perjudicó a los consumidores, generando incertidumbre en los pasajeros que a la postre les disminuyó en al menos un día el programa de vacaciones que había contratado con la propia empresa.

OCTAVO: Que, según lo razonado, se cumplen todos los requisitos para configurar dicha responsabilidad. En primer lugar, la infracción de sendos deberes contractuales que, integrados al contrato, implican la violación contractual que reclama el régimen. Y, en el mismo sentido, se ha configurado la culpa, en la medida que, por aplicación del artículo 1.547 del Código Civil, el proveedor no ha justificado una conducta diligente y ajustada a Derecho.

NOVENO: Que habiéndose acreditado el hecho del incumplimiento y descartándose la concurrencia de caso fortuito, procede acoger la demanda de indemnización de perjuicios que se traduce justamente, como sostienen los demandantes, en los gastos que debió incurrir y todo aquello que dejó de percibir, teniendo presente el paquete completo, en el sentido de haber perdido efectivamente un día de resort, lo que se aviene con el valor referido por los demandantes siendo prudencial la suma aproximada de \$101.000 que multiplicado por el número de pasajeros da la suma de \$1.212.000, que se obtiene del total de lo pagado.

El daño moral se encuentra, suficientemente acreditado, debiendo derivarse de la prueba rendida en autos la aflicción psíquica natural por la disminución de un día de vacaciones y todo el padecimiento que surge con la espera y retraso de un vuelo programado justo para el inicio de un período de descanso y nada menos que para un grupo familiar, de manera que ello debe ser indemnizado en una suma prudencial y equivalente al daño emergente ocasionado, por lo tanto, estima que la cantidad de \$100.000 (cien mil pesos) es representativa de la indemnización de este daño. Con todo frente al desconocimiento de la aflicción psíquica por parte de la denunciada, debe tenerse presente que en su carta de fs. 55

reconoce esta situación de molestia, la justifica de la forma que se ha venido diciendo e incluso ofrece kilómetros a la cuenta de cada pasajero, lo que resulta irrisorio frente al daño causado, desde que se reconoce que, como forma de mitigar el atraso, los demandantes fueron trasladados a la ciudad de Santiago.

DÉCIMO: Que, teniendo presente la cuantía de lo disputado, el perjuicio ocasionado con motivo de la infracción y la capacidad económica del infractor, se estima que la multa debe ascender a cincuenta Unidades Tributarias Mensuales.

UNDÉCIMO: Que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 19.496, en especial la letra e) del artículo 3°, corresponde acceder a la indemnización de perjuicios solicitada por haberse acreditado la infracción, en la suma de \$1.212.000, por daño emergente y \$1.200.000 por daño moral.

DUODÉCIMO: Que teniendo presente además la enorme cifra pedida por daño moral, se ha hecho plausible la litigación por parte de la denunciada, por lo tanto no es procedente el pago de las costas de la causa, sin perjuicio que de conformidad a los artículos 145 del Código de Procedimiento Civil, procede el pago de las costas del recurso.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en la Ley 18.287, y artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE REVOCA**, con costas del recurso, la sentencia de fecha ocho de mayo de dos mil diecisiete, escrita a fojas 184 y siguientes, que rechazó la denuncia y la demanda civil y, en su lugar, se declara que **SE ACOGEN** las mismas, sin costas de la causa, en cuanto se condena a "Latam Airlines Group S.A.", al pago de una multa de 50 (cincuenta) Unidades Tributarias Mensuales, como autora de la infracción a la Ley 19.496, por haber retrasado el vuelo desde Antofagasta a Lima

Perú, el día 7 de mayo de 2016. Además, se accede a la demanda civil, debiendo pagar Latam Airlines Group S.A. a título de indemnización de perjuicios la suma de \$1.212.000 (un millón doscientos doce mil pesos) para resarcir el daño emergente y \$1.200.000 (un millón doscientos mil pesos) como indemnización del daño moral, respecto de Maria Cristina Bolados Vidal, Carolina Andrea Araya Morales, Angelo Manuel A. Marambio Bolados, Jennifer Vega Bolados, Noel Humberto Bolados Castillo, María Carmona García, Manuel Antiquera Antiquera, Eddy Marambio Iturra, Patricio Marambio Bolados, Pedro Marambio Ángel y Roxana Bolados Vidal en representación de su hijo Pedro Marambio Bolados.

Para el caso de que el infractor no pague la multa impuesta, sufrirá reclusión nocturna a razón de una noche por cada quinto de unidad tributaria mensual, más intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables a contar desde el día de la notificación de la demanda civil y hasta el día del pago efectivo.

Regístrese y devuélvanse.

Rol 108-2017 (PL)

Redactó el Ministro Titular Sr. Oscar Clavería Guzmán.

No firma el Abogado Integrante no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo por encontrarse ausente.

Pronunciada por la **Primera Sala** integrada por los Ministros Sr. Oscar Clavería Guzmán, Sra. Virginia Soublette Miranda y el Abogado Integrante Sr. Cristian Aedo Barrenza. Autoriza el Secretario Titular Sr. Andrés Santelices Jorquera



Oscar Eduardo Claveria Guzman
Ministro
Fecha: 25/09/2017 11:51:13

Virginia Elena Soubllette Miranda
Ministro
Fecha: 25/09/2017 11:51:14



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Antofagasta integrada por los Ministros (as) Oscar Clavería G., Virginia Elena Soubllette M. Antofagasta, veinticinco de septiembre de dos mil diecisiete.

En Antofagasta, a veinticinco de septiembre de dos mil diecisiete, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 13 de agosto de 2017, la hora visualizada corresponde al horario de verano establecido en Chile Continental. Para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez, restar 2 horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>.

