

Puerto Montt, siete de marzo de dos mil dieciocho.

VISTOS

A fojas 1 y siguientes comparece don DAVID ZAVIEZO ARRIAGADA, chileno, casado, abogado, cedula de identidad n° 15.335.623-8 y CONSUELO LEONOR CHAMORRO KEIM, chilena, casada, abogado, cedula de identidad n° 15.161.707-7, ambos domiciliados en ruta 225 km 1,5 condominio las Bandurrias, casa 4, ciudad y comuna de Puerto Varas, quienes deducen denuncia infraccional en contra de LATAM AIRLINES, GROUP SA., representada legalmente por Stephani Navarro, Gerente de Local, o por quién haga las veces de tal, conforme lo señala el artículo 50 letra C de la Ley n° 19.496, ambos domiciliados en Calle O'Higgins n° 167, edificio Plaza, Puerto Montt, Región de los Lagos, en atención que con fecha 26 de octubre de 2016 a través de la página web www.travelclub.cl contratamos y un paquete turístico con destino a la ciudad Florianópolis-Brasil que incluía la estadía para 4 personas (dos adultos y dos menores) por 7 noches en el "Hotel Costao Do Santinho Resort & Estrada Vereador Onildo Lemas Florianópolis", en una habitación vip, traslados aéreos y terrestres; para ser usado entre el 16 y el 23 de Febrero de 2017. Los traslados aéreos serían realizados por la empresa Latam Airlines desde la ciudad de Santiago con fecha de salida el día jueves 16 de febrero de 2017 a las 14:35 horas en el vuelo LA778 y con fecha de regreso desde la ciudad de Florianópolis el día viernes 24 de febrero de 2017 a las 19:40 horas. Con fecha 14 de noviembre de 2016, previa consulta en las oficinas de la ciudad de Puerto Montt Puerto Montt, a través de canje de kilómetros Lan Pass, adquirimos 4 pasajes con destino Puerto Montt-Santiago, con fecha de ida el jueves 16 de febrero de 2017 a las 11:00 horas con horario de llegada a la ciudad de Santiago a las 12:45 horas en el vuelo LA 258 Y vuelta para el día viernes 24 de febrero a las 13:40 horas, como ya dijimos previa consulta efectuada en las oficinas de la comuna de Puerto Montt de la denunciada, haciendo especial hincapié en el tiempo de llegada y salida de ambos vuelos, ya que era fundamental que nos alcanzaran los tiempos para adquirir los segundos pasajes, frente a lo cual la denunciada contestó afirmando que no habría ningún inconveniente, por lo que procedimos a hacer el canje de pasajes. El viaje se inició entonces, en la fecha indicada 16 de febrero del presente, al llegar al aeropuerto de la ciudad de Puerto Montt, a las 09:30 horas, notamos que había mucha más gente que lo habitual, sorprendidos consultamos al personal de Latam quien nos indicó que se trataba de un problema "en el sistema", pero que no nos preocupáramos porque nuestro avión saldría a la hora, sin embargo, el vuelo LA 258 del 16 de febrero de 2017, demoró su salida en 2 horas. Dimos aviso a todo el personal de LATAM que pudimos encontrar: en el counter del aeropuerto El Tepual (PMC), en el avión, a azafatas y jefe de cabina, quien nos aseguró que "estaba todo bien" y que "nos estarían esperando en el aeropuerto de Santiago para llevarnos al avión que salía a las 14:35 a Florianópolis". Cuando llegamos al aeropuerto de Santiago, nos dirigimos al personal de tierra, tal como nos habían indicado, quienes me enviaron a la puerta 23B. Allí, el personal me ofreció viajar a Florianópolis vía Sao Paulo, ese mismo día a las 16:00 horas,

a lo que accedimos, ya que en el vuelo LA 778 no pudimos abordarlo debido al atraso del vuelo LA 258. Nos señalaron que emitirían los tickets en el mesón de ventas de LATAM del tercer piso del aeropuerto. Al llegar al mesón, grande sería nuestra sorpresa, ya que el personal no tenía ninguna información de nuestro problema, debiendo explicarles nuevamente toda la situación y después de mucho de tiempo de dialogar con el Sr. Bastidas, se nos señaló que era imposible viajar ese mismo día y que nos darían pasajes para el día siguiente, viernes 17 de febrero a las 06:40 horas más *vouchers* de alojamiento y comida, a lo que tuvimos que acceder ya que era la única opción a nuestro alcance para continuar con nuestras anheladas vacaciones. Es por esto que la consumidor el día 31 de marzo del presente procedí a estampar un reclamo administrativo ante el Servicio Nacional de Consumidor, solicitando el reconocimiento de la denunciada de su responsabilidad en los hechos generados por su negligencia. revisar la respuesta nos damos cuenta que el proveedor no reconoce su actuar negligente, es más, endosa la responsabilidad en sus clientes, ya que, como ya dijimos se consultó personalmente a la denunciada, antes de adquirir los segundos pasajes, acerca de la posibilidad de llegar a tiempo entre uno y otro vuelo, frente a lo que contestaron que sí era posible, sin embargo, desconoce su responsabilidad, aludiendo a que fueron comprados en diferentes fechas. Por otra parte, el día 16 de febrero de 2017, se consultó en reiteradas ocasiones acerca del tiempo para embarcar en el vuelo LA778, frente a lo cual en todo momento se nos indicó que no habría problema, finalmente el primer vuelo se perdió por la falta de la supuesta coordinación entre el personal de vuelo con el personal en tierra del aeropuerto de Santiago, y el vuelo de las 16:00 horas se perdió por falta de coordinación entre el personal del aeropuerto de Santiago entre un piso y otro, todo lo anterior no hace más que demostrar la falta de profesionalismo de la denunciada, no siendo capaz de coordinar a su propio personal, ocasionando perjuicios a sus pasajeros, y peor aun tratando de endosar la responsabilidad de su actuar en nosotros, que solo seguimos sus instrucciones. De la respuesta entregada podemos concluir que no existe por parte de la denunciada un interés real de dar respuesta y/o solución a nuestro problema lo que demuestra una clara falta de profesionalismo y transparencia por parte de la denunciada. Señalando que con su conducta el proveedor infringió los artículos 3 letra a) y b), 12 y 23 de la Ley n° 19.496.

Por la misma presentación DAVID ZAVIEZO ARRIAGADA, ya individualizado, y por los mismos fundamentos de hecho en que basa su querrela infraccional, viene en deducir demanda de indemnización de perjuicios, en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., ya individualizada, indicando que la infracción cometida por la denunciada y demandada nos han ocasionado perjuicios, por lo que demanda por daño material la suma de 648.479, correspondientes a el día perdido del paquete turístico comprado por la suma de \$483.793 y el día de vacaciones perdido: David Zaviezo Arriagada por la suma de \$74.430, Consuelo Chamarra Kaim \$90.256. y por concepto de daño moral demanda la suma de \$6.000.000, representado por molestias y sufrimientos que nos ha ocasionado

la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén a su indiferencia en resolver conforme a ley la situación expuesta en esta presentación, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidores nos asisten, tomado en cuenta lo que significa para una familia organizar sus vacaciones, las que además son costeadas con esfuerzo, ya que ambos somos trabajadores dependientes. Por otra parte, están nuestros hijos, quienes no solo estaban desilusionados, sino que además tuvieron un día muy pesado físicamente, ya que, a esas alturas, cuando definitivamente se nos dijo que no podríamos viajar, eran cerca de las 16:00 horas, nuestros hijos de 6 y 4 años respectivamente, no habían almorzado, estaban angustiados, apenados, sin saber qué pasaba, por qué no nos íbamos a Brasil a comenzar nuestras vacaciones un día importante para nosotros ya que era mi cumpleaños, y íbamos a celebrarlo en el hotel 5 estrellas en Brasil despertar y tomar desayuno en uno de sus restaurantes y disfrutar una mañana en la playa o una de las 5 piscinas disponibles, y no en el hotel del aeropuerto todos cansados y con los niños deprimidos, todo fue un desastre. Sin contar todo lo que discutimos con el personal por la falta de información verídica, por la falta de empatía y por la falta de una solución decente, porque unos boucher de alojamiento y comida que recibimos, no soluciona el problema, es más lo empeoró, hubiésemos preferido pasar la noche en nuestra casa, solo accedimos porque no teníamos opción.

A fojas 11 a 14 rola copia de reclamo ingresado en SERNAC, el 31 de marzo de 2017, n°R2017W1410785 y respuesta de proveedor de fecha 4 de abril de 2017.

A fojas 15 rola confirmación de pago de paquete turístico n° 469964.

A fojas 16 a 17 rola boucher de vuelo 258 y Voucher de vuelo 778.

A fojas 18 a 20 rola liquidaciones de sueldo de David Zaviezo y Consuelo Chamorro, de la empresa AUSTRALIS MAR S.A., de los meses de marzo, febrero y enero todas del año 2017.

A fojas 21 a 23 rola liquidaciones de sueldo de David Zaviezo y Consuelo Chamorro, de Corfo, de los meses de enero febrero y marzo del año 2017.

A fojas 27 a 28 rola Ticket electrónico de Felipe Zaviezo, Lucía Zaviezo, David Zaviezo y Consuelo Chamorro, con destino Santiago Florianópolis, Florianópolis Santiago, con fecha 17 de febrero de 2017 y 23 de febrero de 2017, respectivamente

A fojas 29 rola tarjeta de embarque de David Zaviezo, Lucía Zaviezo, Felipe Zaviezo, desde Santiago Florianópolis de fecha 17 de febrero de 2017.

A fojas 30 y siguientes rola copia de comprobante de copia de pasaje aéreo de Felipe Zaviezo, Lucía Avieso, David Cabezo y Consuelo Chamorro, tramo Puerto Montt-Santiago y Santiago-Puerto Montt.

A fojas 42 rola Comprobante de pago Hotel Costao do Santinho Resort & Sp. Estrada Vereador Onildo Lemos Florianópolis de fecha 2 de noviembre de 2016.

A fojas 43 rola comprobante de pago traslado Hotel-Aeropuerto de fecha 2 de noviembre de 2016.

A fojas 44 y 45 rola certificados de nacimiento de LUCIA y FELIPE, ZAVIEZO CHAMORRO.

A fojas 46 a 51 rola mandato judicial LATAM AIRLINES GROUP S.A a RAUL SOTO PAREDES Y OTROS.

A foja 52 a 53 rola respuesta dada por el empresa con fecha 4 de abril de 2017.

A foja 54 a 55 rola reclamo ante el Sernac del demandante.

A foja 56 rola documento denominado Your Trip.

A foja 57 rola historial VCR David Zaviezo.

A foja 58 rola comprobante de pago traslado Hotel-Aeropuerto de fecha 2 de noviembre de 2016.

A foja 59 rola comprobante de pago Hotel Costao do Santinho Resort & Sp. Estrada Vereador Onildo Lemos Florianópolis de fecha 2 de noviembre de 2016.

A foja 60 a 61 rola Ticket electrónico de Felipe Zaviezo, Lucía Zaviezo, David Zaviezo y Consuelo Chamorro, con destino Santiago Florianópolis, Florianópolis Santiago, con fecha 17 de febrero de 2017 y 23 de febrero de 2017, respectivamente.

A foja 62 rola Tarjeta de embarque de David Zaviezo, Lucía Zaviezo, Felipe Zaviezo, desde Santiago Florianópolis de fecha 17 de febrero de 2017.

A foja 63 y siguientes rola Copia de comprobante de pasaje aéreo de Felipe Zaviezo, Lucía Zaviezo, David Zaviezo y Consuelo Chamorro, tramo Puerto Montt Stgo. Santiago Puerto Montt.

A foja 76 y siguientes comparece Juan Cristóbal Dougnac Correa, abogado por la parte demandada Latam Airlines Group S.A, quien viene en contestar denuncia infraccional y demanda civil, solicitando su rechazo, en atención a que el día del vuelo de los actores todos los sistemas de mi representada en el aeropuerto de Puerto Montt fueron afectados debido al robo de la fibra óptica la que es necesaria para la comunicación e interconexión de todos los sistemas, robo que se produjo precisamente el día 16 de febrero de 2017. En razón del aludido robo, todas las operaciones aeroportuarias de ese día tuvieron que ser realizadas manualmente, lo cual produjo que existieran retrasos en los diversos vuelos que estaban programados en el aeropuerto. Por lo anterior, es que el vuelo que habrían adquiridos los actores sufrió un retraso de dos horas lo cual impidió que llegar a tiempo para abordar su vuelo a Brasil. Es importante señalar que, tal como se detalla más adelante, los vuelos entre Puerto Montt y Santiago y entre Santiago y Brasil no eran vuelos en conexión. Los actores sabían perfectamente que sus vuelos no eran "vuelos en conexión" sino que se trataba de vuelos diferentes y no relacionados, razón por la cual, cuando el vuelo Puerto Montt-Santiago un retraso, su representada no tenía ninguna responsabilidad emanaba para ésta toda vez que, es responsabilidad del pasajero presentarse el día y hora del vuelo a su embarque. Además, que cuando se está frente a "vuelos en conexión" el pasajero es protegido en caso de atraso en uno de ellos, no existiendo responsabilidad ni obligación alguna en tal sentido en

caso que los vuelos no tengan esta característica y el hecho que ambos hayan sido vendidos a través de una oficina de Lan no altera en nada esta conclusión ya que lo relevante en la materia no es quien vendió el vuelo, sino que las características de los pasajes emitidos y si ellos son o no "vuelos en conexión". Que, no solo la normativa local, sino que adicionalmente los tratados internacionales vigentes sobre la materia, junto con establecer el principio general en orden a que el transportador asume responsabilidad a causa de los retrasos en los vuelos, reconoce que tal responsabilidad cesa en caso que por razones fuera de su alcance se vea impedida de cumplir con tales itinerarios comprometidos, en razón de impedimentos sobrevinientes, como es el caso de la fuerza mayor. Que, la obligación asumida por las empresas aéreas en esta materia es lo que en doctrina se denomina una obligación de medio, pero en caso alguno de resultado, ya que los itinerarios muchas veces están sujetos a imprevistos y situaciones que están absolutamente fuera del control de una empresa aérea, tales como condiciones climáticas, huelgas en aeropuertos, problemas de tráfico aéreo, problemas técnicos o de seguridad en los vuelos, etc. Es más, no existe ninguna aerolínea en el mundo que venda un pasaje aéreo el cual garantice la puntualidad de sus vuelos, por cuanto ello resulta absolutamente imposible. Que, en la especie se presentó una situación de caso fortuito o fuerza mayor, tal como se ha señalado, y que impedía realizar transporte a su destino en tanto éste no fuera superado, simplemente no resulta posible calificarlo como un incumplimiento y menos como una infracción de las disposiciones de la Ley 19.496. Por lo que claramente en el caso de autos el retraso no es atribuible a su representada toda vez que la razón del retraso del vuelo, obedeció a una situación de fuerza mayor. Rechazando la pretensión planteada de contrario por resultar esta de todo improcedente, primeramente, por cuanto en la especie no existe ni se ha producido infracción alguna a las normas de la Ley 19.496 lo cual constituye el presupuesto primero y básico de las indemnizaciones demandadas y que también debe ser rechazada la pretensión indemnizatoria por concepto de daño directo toda vez que, el servicio de transporte aéreo fue efectivamente prestado por su representada tal y como se reconoce en la misma demanda y la demora en realizar el vuelo obedeció a una circunstancia de fuerza mayor.

A foja 86 rola comparendo, que reza:

"A la hora señalada se lleva a efecto el comparendo, con del querellante y demandante civil don DAVID ZABIEZO ARRIAGADA, de su abogada doña CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO, y del abogado de la parte querellada y demandada civil, don JUAN CRISTOBAL DOUGNAC CORREA, en representación de LATAM AIRLINES GROUP.

Llamadas las partes a conciliación este no se produce por ahora.

La parte querellante y demandante civil, ratifica la querrela y demanda y pide se dé lugar a ella en todas sus partes, con costas.

La parte querellada y demandada civil, solicita que se tenga por contestada la querrela y demanda civil en los términos expuestos en presentación que adjunta y que solicita se tenga como parte del expediente.

El Tribunal provee la presentación: "A lo principal: Por contestada la querrela y demandada civil. Al primer otrosí: Por contestada la querrela y demanda civil. Al tercer otrosí: Se tiene presente"

SE RECIBE LA CAUSA A PRUEBA

Se recibe la causa a prueba y se fijan como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos, los siguientes:

1. Efectividad de haberse cometido infracción o infracciones a la Ley de Protección al Consumidor.
2. Efectividad de los perjuicios y montos demandados.

**PRUEBA DE LA PARTE DEMANDANTE
DOCUMENTOS**

Con citación acompañada:

1. Copia de comprobante de copia de pasaje aéreo de Felipe Zaviero, Lucía Avieso, David Cabezo y Consuelo Chamorro, tramo Puerto Montt Stgo. Santiago Puerto Montt.
2. Tarjeta de embarque de David Zaviero, Lucía Zaviero, Felipe Zaviero, desde Santiago Florianópolis de fecha 17 de febrero de 2017.
3. Ticket electrónico de Felipe Zaviero, Lucía Zaviero, David Zaviero y Consuelo Chamorro, con destino Santiago Florianópolis, Florianópolis Santiago, con fecha 17 de febrero de 2017 y 23 de febrero de 2017, respectivamente.
4. Comprobante de pago Hotel Costao do Santinho Resort & Sp. Estrada Vereador Onildo Lemos Florianópolis de fecha 2 de noviembre de 2016.
5. Comprobante de pago traslado Hotel-Aeropuerto de fecha 2 de noviembre de 2016.
6. Dos Certificados de nacimiento de LUCIA y FELIPE, ZAVIEZO CHAMORRO.

El Tribunal los tiene por acompañados en la forma solicitada y confiere traslado para una eventual objeción.

La parte querrelada y demandada se reserva plazo.

TESTIMONIAL

Comparece don JORGE MAURICIO SOTZ VARGAS, chileno, casado, empresario, cédula de identidad N° 10.648.744-K, con domicilio en Los Queltehues N°582 de Puerto Varas, quien debidamente juramentado, expone:

Yo trabajo en el aeropuerto, tengo un counter con oficina de arriendo de autos y en noviembre de 2017, hubo una situación no habitual de la agencia LATAM. La fila para poder hacer el chequeo en el counter de LATAM era tan larga que llegaba hasta la Puerto Sur de Tepual, atravesaba de lado a lado el aeropuerto. A la altura de mi oficina estaba en la fila el señor David Zaviero y familia y me comentan que podían perder el vuelo de enlace a Brasil, pues se iban de vacaciones. Esto que cuenta sucedió de día, pero no puedo precisar la hora. El miedo de ellos era porque la cola no se movía, el problema era con el enlace, ya que el vuelo a Santiago se hacía de todas maneras. En el momento que la familia esperaba, David fue a hablar al counter y la señora y los 2 niños se quedaron en el counter, dibujando. Cuando volvió me contó que estaban sin sistema y por eso el retraso, no sé si algo le dijeron respecto de si conexión. Don David y su familia viajaron a Santiago y no supe más en esa oportunidad. No fui testigo de lo que les sucedió en Santiago, pero luego me contaron que tuvieron pérdida del vuelo y tuvieron problemas en sus vacaciones. Yo conozco a la familia, somos amigos hace tiempo. Ese día se atrasaron todos los vuelos porque estaban sin sistema. Lo de que estaban sin sistema yo lo sabía por los comentarios de algunos clientes míos, claramente era un hecho no habitual el retraso de los vuelos de Latam. El problema de retraso era de Latam, Sky operaba sin problemas.

Para que diga el testigo que fue lo que le comentó David Zaviero.

Yo supe que tuvieron problemas para viajar a sus vacaciones, no tengo detalles, fue angustiante, tuvieron que conseguir donde quedarse en Santiago, pero no tengo detalles en específico.

DECLARACION DE PARTE

Junto a mi familia, con mi señora y mis 2 hijos, íbamos a viajar a Santiago el día 16 de febrero de 2017, fecha de mi cumpleaños, el viaje a Santiago era para iniciar nuestras vacaciones en Brasil, en Florianópolis. Los 2 vuelos eran con Latam. Llegué con una hora y media de anticipación al aeropuerto y había mucha gente en la fila del counter y me informaron que el vuela estaba atrasado, el que salía de Puerto Montt a Santiago, no nos dijeron cuanto retraso, solo que estaba atrasado por un caída del sistema. Le informamos a todo el personal de Latam que estaba en el lugar que teníamos otro vuelo ese día a Brasil. El vuelo salía a las 11 de la mañana a Santiago y la conexión 14:45 a Brasil. El personal de Latam me dijo que no me preocupara, que no iba a perder mi vuelo a Brasil. El vuelo salió a Santiago pasadas las 13 horas, en el avión también les dijimos al personal de la conexión y nos dijeron que no nos preocupáramos que no íbamos a perder el vuelo y que nos iban a contactar en tierra.

Al llegar nadie nos estaba esperando, nadie nos contactó, tuve que repetir la historia dos o 3 veces al personal de Latam. Me cambiaron el pasaje para el día siguiente a las 6.30 am. Pero después de hacer trámites por 2 horas en el aeropuerto. Latam nos pagó el hotel del aeropuerto. Llegamos al Hotel a las 16:30 horas, o sea, desde las 10 de la mañana en Puerto Montt hasta las 16 horas que recién almorzamos. Mis hijos tienen 4 y 6 años. El viaje era por 7 días, pero perdimos un día, nosotros somos trabajadores dependientes, no tenemos muchos más días de vacaciones, los que se pierden, se pierden. Para embarcar a las 6 de la mañana, nos levantamos a las 3 am, o sea, tampoco se durmió mucho. No hubo más problemas. Lo que no hubo fue comunicación entre los funcionarios de Latam de Puerto Montt, con los de Santiago, cuando llegamos a Santiago, nadie sabía mi historia, la tuve que repetir 2 veces más. Entre que contamos la historia en Santiago y llegar al Hotel pasaron 2 horas. En la Puerta 23 B me dijeron que había vuelo a las 16:30 ese mismo día y que en ese nos íbamos. Cuando llegué a la oficina de ventas del tercer piso del aeropuerto, no tenía idea de nada nuevamente, volvió a contar la historia y me cambiaron para el vuelo del otro día. La angustia de los niños es lo fundamental, ellos no sabían qué pasaba, sólo esperaban sus vacaciones.

Los pasajes de Puerto Montt a Santiago y de Santiago a Florianópolis no tenían el mismo código de reserva. Compré el paquete de vacaciones y esos parten desde Santiago, la agencia no lo vendía saliendo

desde Puerto Montt. Antes de comparar el pasaje a Santiago, fui a Latam y pregunté si el horario de compra era el apropiado y me dijeron que sí. Perdimos un día de Hotel, eso ya estaba pagado. Tuve que llamar a la agencia para que no me cancelaran la reserva.

PRUEBA DE LA PARTE DEMANDADA

Documental

Con citación acompaña:

1. Copia de comprobante de pasaje aéreo de Felipe Zaviezo, Lucía Zaviezo, David Zaviezo y Consuelo Chamorro, tramo Puerto Montt Stgo. Santiago Puerto Montt.
2. Tarjeta de embarque de David Zaviezo, Lucía Zaviezo, Felipe Zaviezo, desde Santiago Florianópolis de fecha 17 de febrero de 2017.
3. Ticket electrónico de Felipe Zaviezo, Lucía Zaviezo, David Zaviezo y Consuelo Chamorro, con destino Santiago Florianópolis, Florianópolis Santiago, con fecha 17 de febrero de 2017 y 23 de febrero de 2017, respectivamente.
4. Comprobante de pago Hotel Costao do Santinho Resort & Sp. Estrada Vereador Onildo Lemos Florianópolis de fecha 2 de noviembre de 2016.
5. Comprobante de pago traslado Hotel-Aeropuerto de fecha 2 de noviembre de 2016.
6. Historial VCR David Zaviezo.
7. Documento denominado Your Trip.
8. Reclamo ante el Sernac del demandante.
9. Respuesta dada por el empresa con fecha 4 de abril de 2017.

OFICIOS

1. Dirigido el Jefe del Aeropuerto El Tepual DGAC, Carlos Morales Ferraro, con domicilio en Aeropuerto El Tepual Edificio Aeronáutico de Puerto Montt, con el objeto que informe al tribunal si el día 16 de febrero de 2017 hubo un robo de fibra óptica en el aeropuerto El Tepual de Puerto Montt y si dicho robo afectó la operación del aeropuerto y de las aerolíneas.
2. Sociedad Concesionaria Aeropuerto Tepual S.A. representada por don Pablo Arriagada Quezada, domiciliada Edificio Terminal de pasajeros aeropuerto El Tepual de Puerto Montt, con el objeto que informe al tribunal si el día 16 de febrero de 2017 hubo un robo de fibra óptica en el aeropuerto El Tepual de Puerto Montt y si dicho robo afectó la operación del aeropuerto y de las aerolíneas. Se pone término a la audiencia. Previa lectura firman los asistentes con Ssa. y la Secretaria que autoriza.”

A foja 92 a 93 rola resolución TRA405/154/2017.

A fojas 94 a 98 rola resolución n° 197.

A foja 103 rola carta n° GO-119-2017 de Sociedad concesionaria Aeropuerto el Tepual S.A.

A fojas 101 rola oficio n°1769, dirigido a sociedad concesionaria aeropuerto el Tepual.

A foja 102 rola oficio n° 1770, dirigido al Aeropuerto el Tepual.

A fojas 103ª 104 rola respuesta de sociedad concesionaria aeropuerto el Tepual.

A fojas 104 rola respuesta del Aeropuerto el Tepual.

A fojas 113 rola certificación que no existen diligencias pendientes.

A foja 114 rola decreto autos para fallo.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA PARTE INFRACCIONAL

PRIMERO: Que se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y que si éstos constituyen una infracción a la Ley 19.496.

SEGUNDO: Que a fojas 1 y siguientes comparece don **DAVID ZAVIEZO ARRIAGADA**, y **CONSUELO LEONOR CHAMORRO KEIM**, quienes deducen denuncia infraccional en

contra de LATAM AIRLINES, GROUP SA., en atención que con fecha 26 de octubre de 2016 a través de la página web www.travelclub.cl contrataron un paquete turístico con destino a la ciudad Florianópolis-Brasil que incluía la estadía para 4 personas (dos adultos y dos menores) por 7 noches en el "Hotel Costao Do Santinho Resort & Estrdada Vereador Onildo Lemas Florianópolis", en una habitación vip, traslados aéreos y terrestres; para ser usado entre el 16 y el 23 de Febrero de 2017. Los traslados aéreos serían realizados por la empresa Latam Airlines desde la ciudad de Santiago con fecha de salida el día jueves 16 de febrero de 2017 a las 14:35 horas en el vuelo LA778 y con fecha de regreso desde la ciudad de Florianópolis el día viernes 24 de febrero de 2017 a las 19:40 horas. Con fecha 14 de noviembre de 2016, previa consulta en las oficinas de la ciudad de Puerto Montt Puerto Montt, a través de canje de kilómetros Lan Pass, adquirimos 4 pasajes con destino Puerto Montt-Santiago, con fecha de ida el jueves 16 de febrero de 2017 a las 11:00 horas con horario de llegada a la ciudad de Santiago a las 12:45 horas en el vuelo LA 258 y vuelta para el día viernes 24 de febrero a las 13:40 horas, como ya dijimos previa consulta efectuada en las oficinas de la comuna de Puerto Montt de la denunciada, haciendo especial hincapié en el tiempo de llegada y salida de ambos vuelos, ya que era fundamental que nos alcanzaran los tiempos para adquirir los segundos pasajes, frente a lo cual la denunciada contestó afirmando que no habría ningún inconveniente, por lo que procedimos a hacer el canje de pasajes. El viaje se inició entonces, en la fecha indicada 16 de febrero del presente, al llegar al aeropuerto de la ciudad de Puerto Montt, a las 09:30 horas, notamos que había mucha más gente que lo habitual, sorprendidos consultamos al personal de Latam quien nos indicó que se trataba de un problema "en el sistema", pero que no nos preocupáramos porque nuestro avión saldría a la hora, sin embargo, el vuelo LA 258 del 16 de febrero de 2017, demoró su salida en 2 horas. Dimos aviso a todo el personal de LATAM que pudimos encontrar: en el counter del aeropuerto El Tepual (PMC), en el avión, a azafatas y jefe de cabina, quien nos aseguró que "estaba todo bien" y que "nos estarían esperando en el aeropuerto de Santiago para llevarnos al avión que salía a las 14:35 a Florianópolis". Cuando llegamos al aeropuerto de Santiago, nos dirigimos al personal de tierra, tal como nos habían indicado, quienes me enviaron a la puerta 23B. Allí, el personal me ofreció viajar a Florianópolis vía Sao Paulo, ese mismo día a las 16:00 horas, a lo que accedimos, ya que en el vuelo LA 778 no pudimos abordarlo debido al atraso del vuelo LA 258. Nos señalaron que emitirían los tickets en el mesón de ventas de LATAM del tercer piso del aeropuerto. Al llegar al mesón, grande sería nuestra sorpresa, ya que el personal no tenía ninguna información de nuestro problema, debiendo explicarles nuevamente toda la situación y después de mucho de tiempo de dialogar con el Sr. Bastidas, se nos señaló que era imposible viajar ese mismo día y que nos darían pasajes para el día siguiente, viernes 17 de febrero a las 06:40 horas más *vouchers* de alojamiento y comida, a lo que tuvimos que acceder ya que era la única opción a nuestro alcance para continuar con nuestras anheladas vacaciones. Es por esto que la consumidor el día 31 de marzo del presente procedí a estampar un reclamo administrativo ante el Servicio Nacional de Consumidor, solicitando el reconocimiento de la denunciada de su responsabilidad en los hechos generados por su

negligencia. revisar la respuesta nos damos cuenta que el proveedor no reconoce su actuar negligente, es más, endosa la responsabilidad en sus clientes, ya que, como ya dijimos se consultó personalmente a la denunciada, antes de adquirir los segundos pasajes, acerca de la posibilidad de llegar a tiempo entre uno y otro vuelo, frente a lo que contestaron que sí era posible, sin embargo, desconoce su responsabilidad, aludiendo a que fueron comprados en diferentes fechas. Por otra parte, el día 16 de febrero de 2017, se consultó en reiteradas ocasiones acerca del tiempo para embarcar en el vuelo LA778, frente a lo cual en todo momento se nos indicó que no habría problema, finalmente el primer vuelo se perdió por la falta de la supuesta coordinación entre el personal de vuelo con el personal en tierra del aeropuerto de Santiago, y el vuelo de las 16:00 horas se perdió por falta de coordinación entre el personal del aeropuerto de Santiago entre un piso y otro, todo lo anterior no hace más que demostrar la falta de profesionalismo de la denunciada, no siendo capaz de coordinar a su propio personal, ocasionando perjuicios a sus pasajeros, y peor aún tratando de endosar la responsabilidad de su actuar en nosotros, que solo seguimos sus instrucciones. De la respuesta entregada podemos concluir que no existe por parte de la denunciada un interés real de dar respuesta y/o solución a nuestro problema lo que demuestra una clara falta de profesionalismo y transparencia por parte de la denunciada. Señalando que con su conducta el proveedor infringió los artículos 3 letra a) y b), 12 y 23 de la Ley n° 19.496.

TERCERO: Que a foja 76 y siguientes comparece JUAN CRISTÓBAL DOUGNAC CORREA, abogado por la parte demandada LATAM AIRLINES GROUP S.A, quien viene en contestar denuncia infraccional y demanda civil, solicitando su rechazo, en atención a que el día del vuelo de los actores todos los sistemas de mi representada en el aeropuerto de Puerto Montt fueron afectados debido al robo de la fibra óptica la que es necesaria para la comunicación e interconexión de todos los sistemas, robo que se produjo precisamente el día 16 de febrero de 2017. En razón del aludido robo, todas las operaciones aeroportuarias de ese día tuvieron que ser realizadas manualmente, lo cual produjo que existieran retrasos en los diversos vuelos que estaban programados en el aeropuerto. Por lo anterior, es que el vuelo que habrían adquirido los actores sufrió un retraso de dos horas lo cual impidió que llegar a tiempo para abordar su vuelo a Brasil. Es importante señalar que, tal como se detalla más adelante, los vuelos entre Puerto Montt y Santiago y entre Santiago y Brasil no eran vuelos en conexión. Los actores sabían perfectamente que sus vuelos no eran "vuelos en conexión" sino que se trataba de vuelos diferentes y no relacionados, razón por la cual, cuando el vuelo Puerto Montt-Santiago un retraso, su representada no tenía ninguna responsabilidad emanaba para ésta toda vez que, es responsabilidad del pasajero presentarse el día y hora del vuelo a su embarque. Además, que cuando se está frente a "vuelos en conexión" el pasajero es protegido en caso de atraso en uno de ellos, no existiendo responsabilidad ni obligación alguna en tal sentido en caso que los vuelos no tengan esta característica y el hecho que ambos hayan sido vendidos a través de una oficina de Lan no altera en nada esta conclusión ya que lo relevante

en la materia no es quien vendió el vuelo, sino que las características de los pasajes emitidos y si ellos son o no "vuelos en conexión". Que, no solo la normativa local, sino que adicionalmente los tratados internacionales vigentes sobre la materia, junto con establecer el principio general en orden a que el transportador asume responsabilidad a causa de los retrasos en los vuelos, reconoce que tal responsabilidad cesa en caso que por razones fuera de su alcance se vea impedida de cumplir con tales itinerarios comprometidos, en razón de impedimentos sobrevinientes, como es el caso de la fuerza mayor. Que, la obligación asumida por las empresas aéreas en esta materia es lo que en doctrina se denomina una obligación de medio, pero en caso alguno de resultado, ya que los itinerarios muchas veces están sujetos a imprevistos y situaciones que están absolutamente fuera del control de una empresa aérea, tales como condiciones climáticas, huelgas en aeropuertos, problemas de tráfico aéreo, problemas técnicos o de seguridad en los vuelos, etc. Es más, no existe ninguna aerolínea en el mundo que venda un pasaje aéreo el cual garantice la puntualidad de sus vuelos, por cuanto ello resulta absolutamente imposible. Que, en la especie se presentó una situación de caso fortuito o fuerza mayor, tal como se ha señalado, y que impedía realizar transporte a su destino en tanto éste no fuera superado, simplemente no resulta posible calificarlo como un incumplimiento y menos como una infracción de las disposiciones de la Ley 19.496. Por lo que claramente en el caso de autos el retraso no es atribuible a su representada toda vez que la razón del retraso del vuelo, obedeció a una situación de fuerza mayor. Rechazando la pretensión planteada de contrario por resultar esta de todo improcedente, primeramente, por cuanto en la especie no existe ni se ha producido infracción alguna a las normas de la Ley 19.496 lo cual constituye el presupuesto primero y básico de las indemnizaciones demandadas y que también debe ser rechazada la pretensión indemnizatoria por concepto de daño directo toda vez que, el servicio de transporte aéreo fue efectivamente prestado por su representada tal y como se reconoce en la misma demanda y la demora en realizar el vuelo obedeció a una circunstancia de fuerza mayor.

CUARTO: Que a fojas 99 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor.

QUINTO: Que de los antecedentes aportados al proceso y la prueba documental, testimonial y de declaración de parte, y apreciados conforme a las normas de la sana crítica, se dará por establecido como hechos de esta causa que la demandante y la demandada tienen una relación contractual amparada por las normas de protección al consumidor. Que los demandantes a través de un sitio web, contrataron un paquete turístico con destino a la ciudad Florianópolis-Brasil que incluía la estadía para 4 personas (dos adultos y dos menores) por 7 noches en el "Hotel Costao Do Santinho Resort & Sp Estrdada Vereador Onildo Lemas Florianópolis", en una habitación vip, traslados aéreos y terrestres; para ser usado entre el 16 y el 23 de Febrero de 2017. Los traslados aéreos serían realizados por la empresa Latam Airlines desde la ciudad de Santiago con fecha de salida el día jueves 16 de febrero de 2017 a las 14:35 horas en el vuelo LA778 y con fecha de regreso desde la ciudad de Florianópolis el día viernes 24 de febrero de 2017 a las 19:40 horas. Que para el señalado viaje, los tramos Puerto Montt-Santiago y de regreso, se adquirieron con canje de kilómetros

y por los mismos fundamentos de hecho en que basan su querrela infraccional, viene en deducir demanda de indemnización de perjuicios, en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, ya individualizada, indicando que: “la infracción cometida por la denunciada y demandada nos han ocasionado perjuicios, por lo que demanda por daño material la suma de 648.479, correspondientes a el día perdido del paquete turístico comprado por la suma de \$483.793 y el día de vacaciones perdido: David Zaviezo Arriagada por la suma de \$74.430, Consuelo Chamarra Kaim \$90.256. y por concepto de daño moral demanda la suma de \$6.000.000, representado por molestias y sufrimientos que nos ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, amén a su indiferencia en resolver conforme a ley la situación expuesta en esta presentación, por las infructuosas diligencias y tiempo invertido en la búsqueda del respeto de los derechos que como consumidores nos asisten, tomado en cuenta lo que significa para una familia organizar sus vacaciones, las que además son costeadas con esfuerzo, ya que ambos somos trabajadores dependientes. Por otra parte, están nuestros hijos, quienes no solo estaban desilusionados, sino que además tuvieron un día muy pesado físicamente, ya que, a esas alturas, cuando definitivamente se nos dijo que no podríamos viajar, eran cerca de las 16:00 horas, nuestros hijos de 6 y 4 años respectivamente, no habían almorzado, estaban angustiados, apenados, sin saber qué pasaba, por qué no nos íbamos a Brasil a comenzar nuestras vacaciones un día importante para nosotros ya que era mi cumpleaños, y íbamos a celebrarlo en el hotel 5 estrellas en Brasil despertar y tomar desayuno en uno de sus restaurantes y disfrutar una mañana en la playa o una de las 5 piscinas disponibles, y no en el hotel del aeropuerto todos cansados y con los niños deprimidos, todo fue un desastre. Sin contar todo lo que discutimos con el personal por la falta de información verídica, por la falta de empatía y por la falta de una solución decente, porque unos bouchers de alojamiento y comida que recibimos, no soluciona el problema, es más lo empeoró, hubiésemos preferido pasar la noche en nuestra casa, solo accedimos porque no teníamos opción.”

SEGUNDO: Que a fojas 76 y siguientes la demandada contesta solicitando el rechazo por cuanto no se ha cometido infracción a las normas de protección al consumidor y que lo demandado como daño directo no es procedente por cuanto el servicio se prestó, y la demora sólo se debió al caso fortuito o fuerza mayor. , que el daño moral demandado es desproporcionado y sin fundamento.

TERCERO: Que en coherencia con lo que se ha resuelto en la parte infraccional, el Tribunal acogerá la demanda civil, en base a lo dispuesto en el artículo 2314 del Código Civil, que establece: “El que ha cometido un delito o cuasidelito que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena que le impongan las leyes por el delito o cuasidelito”. De la manera que procederá a señalarse:

CUARTO: Que la relación de causalidad entre la acción infraccional y el daño, queda acreditada según lo que se resolvió en sede infraccional, la legitimidad activa del actor se ha probado con los documentos ya referidos, especialmente con los documentos de fojas 61 y

siguientes, documentos que su vez sirven para acreditar la legitimidad pasiva de la demandada y la calidad de consumidor y proveedor de uno y otro. Para la acreditación de los perjuicios, el Tribunal ha tenido en cuenta los documentos ya reseñados, documentos no objetados y la prueba testimonial.

QUINTO: Que, probada la responsabilidad de la querellada y demandada civil en los hechos denunciados, se dará lugar a la indemnización de los perjuicios por daño emergente, solicitados por el actor, esto es la suma de \$648.479, por el día perdido del paquete turístico y de vacaciones de los denunciados.

SEXTO: Que en cuanto al daño moral demandado, corresponde dejar consignado que el incumplimiento de la obligación legal discutida en autos, ha ocasionado un perjuicio de carácter moral, que atenta contra los derechos del consumidor querellante y demandante civil. Los hechos acreditados permiten presumir que se ocasionaron daños producto de la falta de prestación de servicios, sin lugar a dudas ocasionaron angustias y sufrimientos a la parte querellante y demandante civil, afectación de ánimo que constituyeron fenómenos naturales y ordinarios que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, a pesar de que si han sido acreditados a través de la prueba testimonial y la declaración de parte, ya que la existencia de su efectividad va incluida en la existencia misma del infortunio, razones por las cuales se condenará a la demandada y querellada al pago de una indemnización por daño moral, estableciéndose en forma prudencial un monto de \$3.000.000, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

I. Que se da lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor LATAM AIRLENES GROUP S.A, representado como se ha señalado, al pago de una multa de 50 Unidades Tributarias Mensuales, por infracción al artículo 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496.

II. Que se da lugar a la demanda civil de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor LATAM AIRLENES GROUP S.A, representado como se ha señalado, al pago de una indemnización de perjuicios a don DAVID ZAVIEZO ARRIAGADA y a doña CONSUELO LEONOR CHAMORRO KEIM, por el daño emergente de \$648.479 (seiscientos cuarenta y ocho mil cuatrocientos setenta y nueve pesos) y por daño moral la suma de \$3.000.000 (tres millones de pesos), sumas que deberán pagarse con sus reajustes legales e intereses corrientes para operaciones reajustables, debiéndose los reajustes desde la notificación del fallo y los intereses desde que el deudor se constituya en mora, por aplicación las reglas de la sana crítica.

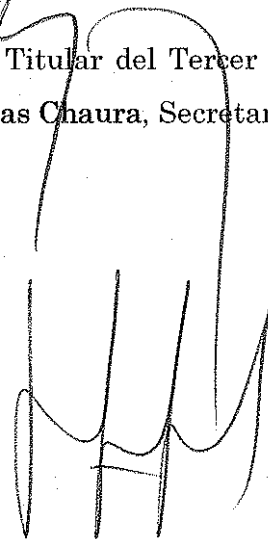

III. Que se condena en costas, por haber sido totalmente vencido el demandado.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias. Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 4818-2017.

Pronunciada por doña Tatiana Muga Mendoza, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía local de Puerto Montt. Autoriza, doña Fernanda Vargas Chaura, Secretaria Titular.



Puerto Montt, siete de septiembre de dos mil dieciocho.

Vistos:

Atendido el mérito de los antecedentes, y lo dispuesto en los artículos 32 y siguientes de la Ley 18.287, se declara que **se confirma** la sentencia en alzada de siete de marzo de dos mil dieciocho, escrita a fojas 117 y siguientes de estos autos, con declaración que se rebaja el monto de la indemnización por daño moral a la suma de \$800.000, sin costas de la instancia, por haber tenido motivo plausible para litigar.

Se previene que la Ministra Suplente doña Marcela Araya Novoa, estuvo por confirmar el fallo en su totalidad, en mérito de sus propios fundamentos.

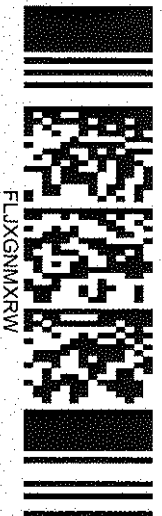
Regístrese y devuélvase.

Rol N ° 86-2018

Gladys Ivonne Avendano Gomez
Ministro
Fecha: 07/09/2018 13:24:53

Marcela Paz Ruth Araya Novoa
Ministro(S)
Fecha: 07/09/2018 13:24:54

Mirta Sonia Zurita Gajardo
Fiscal
Fecha: 07/09/2018 13:24:56



Pronunciado por la Primera Sala de la C.A. de Puerto Montt integrada por Ministra Gladys Ivonne Avendaño G., Ministra Suplente Marcela Paz Ruth Araya N. y Fiscal Judicial Mirta Sonia Zurita G. Puerto Montt, siete de septiembre de dos mil dieciocho.

En Puerto Montt, a siete de septiembre de dos mil dieciocho, 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 12 de agosto de 2018, 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>.