

## TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE TEMUCO

Temuco, treinta y uno de julio de dos mil dieciocho

### VISTOS Y CONSIDERANDO

#### EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

- 1.- Que, se ha incoado causa rol 147.016-L, a partir de la querella que rola a fojas 1 y siguientes, interpuesta por doña **DANIVIA INES MONSALVES JARA**, C.N.I N° 6.414.505-3, y de don **RODOLFO ADAN QUILODRAN BARRA**, C.N.I N° 4.638.555-1, ambos domiciliados en calle Lanalhue N° 1355, Villa José Miguel Carrera, comuna de Temuco, en contra de **AEROLÍNEA LATAM AIRLINE GROUP**, representada legalmente por la persona que ejerce habitualmente funciones de dirección o administración en virtud del art 50 letra c) de la ley 19496, ambos con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 687, comuna de Temuco.
- 2.- Que, los querellantes exponen que compraron dos pasajes aéreos desde Temuco con destino Santiago, para el día 25 de agosto de 2017, en el vuelo LA 36, con salida a las 10:58 horas. Refieren que planificaron el viaje con motivo de asistir a una consulta médica ese día a las 15:00 horas, y posteriormente asistir al concierto del artista André Rieu, a las 21:00 horas. Señalan que una vez realizado el correspondiente "check-in", se dirigieron a la sala de embarque para esperar el vuelo, pero que a las 11:30 horas aproximadamente les informaron que se había cancelado el vuelo por una falla en la aeronave. Agregan que durante el transcurso de la mañana la empresa no dio solución a sus quejas, ofreciendo únicamente ubicaciones en un vuelo cercano a las 20:00 horas, horario que no les permitía realizar sus compromisos anteriormente mencionados. Finalmente, señala las disposiciones de la ley 19.496 infringidas por la querellada, específicamente los artículos 3 d), 3 e), 12, 20 y 23 inciso 1°, solicitando se condene al querellado en calidad de autor de las infracciones cometidas, con costas. La notificación de la querella consta a fojas 16 en la persona de doña Mirza Ojeda Mancilla.
- 3.- Que el comparendo de estilo se celebra a fojas 17 y siguientes de autos. A la audiencia asisten los querellantes y la querellada, ambos representados por sus abogados. La parte querellante ratifica tanto la querella como la demanda civil interpuestas y solicita que el Tribunal dé lugar a ellas con costas. La querellada, contesta la querella y demanda civil mediante minuta escrita, la que se tiene como parte integrante en estos autos.
- 4.- Que, a fojas 21 y siguientes, la abogada de la querellada contesta la querella y demanda civil. Expone que es efectivo que existió un retraso el vuelo de los querellantes, lo que obedeció a una mantención no programada en el avión, fruto del impacto de aves mientras efectuaba el tramo Santiago – Temuco. Lo anterior, obligó a notificar a la Dirección General de Aeronáutica Civil, la que dispuso que el vuelo no podía operar en esas condiciones, siendo necesario devolver el avión a Santiago, sin pasajeros ni tripulación, lo que en definitiva obligó a cancelar su operación. En conclusión, se debió a un problema de carácter excepcional, el que impedía operar el vuelo por razones de seguridad y por disposición de la Dirección General de Aeronáutica Civil. En este sentido, hace referencia a los artículos 64, 67, 70 126 y 127, 131 y 147 del Código Aeronáutico. Además, refiere que en esta situación se configura el caso fortuito o fuerza mayor, conforme a lo establecido en el artículo 1547 del Código Civil, por lo que en la especie no existiría un incumplimiento, y menos una infracción a las disposiciones de la Ley 19.496. Finalmente, señala que una vez que se confirmó que el vuelo a Santiago no podría operar el día y hora en que estaba programado, la empresa ofreció a los pasajeros ser ubicados en un vuelo posterior, lo cual no fue aceptado por los querellantes.



Adicionalmente, se ofreció a todos los pasajeros del vuelo el reembolso de los gastos incurridos en la espera, previo envío de boletas. También se ofreció a todos aquellos pasajeros que no utilizaron sus pasajes la devolución total del mismo, y hasta la fecha los querellantes no han realizado ningún tipo de solicitud. Acompaña documentos que rolan a fojas de fojas 41 a 55 de autos, consistentes en un certificado de Aeronavegabilidad estándar, los tickets electrónicos de los querellantes, un informe de vuelo, copia de los pasajes aéreos de los querellantes, más una copia de documento que contiene las disposiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje.

**5.-** Que, en apoyo de sus alegaciones, la parte querellante y demandante civil ratifica los documentos acompañados que rolan a fojas 10 a 12 de estos autos, consistentes en un comprobante de compra de pasajes aéreos emitido por la querellada, las tarjetas de embarque respectivas de ambos querellantes, dos tickets de radiotaxis, y dos entradas correspondientes al concierto de André Rieu de fecha 25 de agosto de 2017. Además, rinde prueba testimonial, compareciendo a fojas 18 de autos doña Nilda Ernestina Massa Cabello, C.N.I N° 4.634.995-4 y a fojas 19 doña Cristián Andrés Quintana San Martín, C.N.I N° 16.655.975-K. Las testigos, examinadas legalmente exponen que los querellantes tenían organizado un viaje a Santiago para ver un concierto del artista André Rieu. Refieren que el día que les correspondía viajar, se les informó que el vuelo había sido cancelado. Agregan que la única solución que les ofreció la querellada fue que tomen un vuelo a las 20:00 horas aproximadamente. Repreguntadas las testigos en relación a los malestares ocasionados a los querellantes, refieren que ambos se vieron afectados por esta situación, porque lo habían organizado con bastante anterioridad, especialmente doña Danivia, quién se mostró muy molesta. Contrainterrogadas en relación a si la aerolínea les avisó a los querellantes que el vuelo había sido cancelado por una falla en la aeronave, ambas refieren que efectivamente fueron informados. En relación a si la aerolínea les ofreció a los querellantes ser reubicados en otro vuelo ese mismo día, ambas responden que efectivamente se les ofreció otro vuelo a las 20:00 horas.

**6.-** Que, a su turno, la parte querellada y demandada civil solicita se oficie a la Dirección General de Aeronáutica Civil, para que informe acerca de las razones por las cuales debió ser cancelado el vuelo LA 36 de fecha 25 de agosto de 2017. No rinde prueba testimonial ni documental alguna que deba ser analizada por este Tribunal.

**7.-** Que, a fojas 65 la Dirección General de Aeronáutica Civil contesta oficio solicitado a fojas 61 de estos autos, señalando que el vuelo LA 36 de fecha 25 de agosto de 2017 fue cancelado por la empresa, desconociéndose los motivos. Se hace presente además, que la ruta Santiago – Temuco del día 25 de agosto de 2017 fue hecha por un vuelo extraordinario que programó la empresa, el que despegó a las 17:34 horas desde Temuco, arribando a las 18:38 hora local a la ciudad de Santiago.

**8.-** Que, resulta ser un hecho cierto, aunque controvertido respecto de sus circunstancias y responsabilidades contravencionales, que el día 25 de agosto de 2017, los querellantes debían abordar el vuelo LA 36 operado por Aerolíneas Latam, el cual fue cancelado por la empresa. Tampoco existe discusión en relación a que la empresa ofreció a los pasajeros ser ubicados en un vuelo posterior, ese mismo día a las 20:00 horas, lo cual no fue aceptado por los querellantes en estos autos.

**9.-** Que, el Tribunal está llamado a dirimir si en el caso de autos ha existido o no infracción a las disposiciones de la Ley 19.496.

**10.-** Que, al revisar la legislación vigente en materia de Protección de los Derechos de los Consumidores, debemos tener presente el artículo 3 de la Ley 19.496, que



contempla los derechos y deberes básicos del consumidor. Además, conforme a lo que dispone el artículo 12 de la ley en comento "todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".

**11.-** Que, a la luz de los antecedentes existentes en autos resulta claramente establecido que la querellada no cumplió con la obligación de trasladar a los pasajeros desde la comuna de Temuco hasta la ciudad de Santiago, y que canceló el vuelo LA 36 después del trámite de check in efectuado por los actores, por falla en la aeronave. Esto es contradictorio con la información proporcionada a fs 65 por la Dirección de Aeronáutica Civil, al expresar "que el vuelo LA 36 de fecha 25 de agosto 2017 fue cancelado por la empresa, desconociéndose los motivos".

**12.-** Que, a fin de resolver el asunto debatidos en estos autos el Tribunal tiene presente que el derecho del consumidor tiene un carácter tutelar o protector, lo que obliga a aplicar criterios que hagan efectiva dicha protección.

**13.-** Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el Art. 14 de la Ley N° 18.287, ésta sentenciadora adquiere convicción, desde la lógica y el buen entendimiento, que ha existido infracción al art 12 de la ley 19.496, disposición estipula que " todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos , condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio. Estima el Tribunal, que la querellada con su actuar infringió la disposición antes citada por lo que la querella será acogida y se aplicarán las sanciones que en derecho sean procedentes, atendido el mérito de autos.

#### **EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL DE INDEMNIZACION DE PERJUICIOS.**

**14.-** Que, a fojas 21 doña **DANIVIA INES MONSALVES JARA**, y de don **RODOLFO ADAN QUILODRAN BARRA**, ambos ya individualizados, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **AEROLÍNEA LATAM AIRLINE GROUP**, representada por doña Mirza Ojeda Mancilla, ambos con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 687, comuna de Temuco. Fundan su accionar en los fundamentos de hecho y derecho expuestos en materia infraccional, los que da por reproducidos. Accionan demandando la suma de \$281.024, por concepto de daño emergente. También accionan demandando la suma de \$3.000.000 por concepto de daño moral, además de los reajustes e intereses correspondientes, más costas. La demandada es notificada a fojas 16.

**15.-** Que, la demandada contesta a fojas 21 y siguientes de autos. Solicita el rechazo de la demanda en todas sus partes, al no existir infracción a la Ley del Consumidor por parte de su representada. Por otra parte, hace referencia a los artículos 64, 67, 70 126 y 127, 131 y 147 del Código Aeronáutico, y al artículo 19 del Código de Montreal, disposiciones relativas a la eventual procedencia de indemnización de perjuicios, cuando se demuestra que se adoptaron las medidas necesarias para evitar los daños en estos casos, o cuando era imposible adoptarlas. Además, refiere que en esta situación se configura el caso fortuito o fuerza mayor, conforme a lo establecido en el artículo 1547 del Código Civil, por lo que en la especie no existiría un incumplimiento. Expresa que la suma demandada por concepto de entradas a un concierto y otros gastos, es absolutamente ajena a la relación jurídica entre las partes. En relación con la suma de \$3.000.000 demandada por concepto de daño moral, refiere que no existe fundamento suficiente que permita configurar el daño moral, por lo que la pretensión resulta absolutamente desproporcionada y carente de razonabilidad.



16.- Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la querellada, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosi de la presentación de fs 1 en la forma y por los conceptos que se expresará en lo resolutivo de esta sentencia

17.- Que, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios en lo relativo al daño emergente solicitado y fijara su monto a indemnizar en la suma de total de \$ 193.624 correspondiente al monto pagado por los querellantes a la querellada por concepto de los pasajes de avión, fs 10 y los traslados en taxi entre el domicilio de los actores y el aeropuerto, según documento rolante a fs 11.

18.- Que en relación al daño moral demandado y teniendo presente que la jurisprudencia ha definido el daño moral, como el sufrimiento, el pesar, el dolor o la aflicción que un hecho externo produce en la integridad física o moral del individuo quedando entregada su regulación pecuniaria a la apreciación del Tribunal. A esta sentenciadora no le asiste duda alguna que los hechos, en que fundan su accionar los actores, provocaron en ellos y un perjuicio que debe ser resarcido por la vía de la indemnización, por lo que el Tribunal fijara prudencialmente su monto en la suma de \$ 450.000.

**Y VISTOS:** Además lo dispuesto en los artículos 1 n° 1, 3, 12, 20, 23 y 24 de la Ley 19.496, 1, 13 y demás pertinentes de la Ley 15.231, además de lo dispuesto en los artículos 1°, 3°, 7°, 8, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la Ley N° 18.287 y demás disposiciones legales pertinentes, **SE DECLARA:** 1.- Que **HA LUGAR**, con costas, a la querella infraccional interpuesta en contra de **AEROLÍNEA LATAM AIRLINE GROUP**, representada por doña Mirza Ojeda Mancilla, ambos con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 687, comuna de Temuco, condenándosele a pagar una multa de beneficio fiscal de 30 UTM conforme a lo señalado en el considerando décimo tercero de esta sentencia. 2.-Que, si la condenada no pagare la multa impuesta dentro de los plazo legales, aplíquese, respecto de su representante legal, lo dispuesto en el art 23 de la ley 18287. 3.- **Que, ha lugar**, sin costas, por no haber sido totalmente vencida la parte demandada, a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fojas 21 y siguientes en contra de **AEROLÍNEA LATAM AIRLINE GROUP**, representada por doña Mirza Ojeda Mancilla, ambos con domicilio en calle Manuel Bulnes N° 687, comuna de Temuco, a quién se le condena a pagar, a los actores, por concepto de daño emergente la suma de \$193.624 conforme a lo expresado en el considerando séptimo de esta sentencia. Por concepto de daño moral el Tribunal fijara prudencialmente el monto a indemnizar en la suma de \$450.000, conforme a lo expresado en el considerando décimo octavo de esta sentencia. 4.- Que, las sumas ordenadas pagar deberán reajustarse en la misma proporción en que varíe el índice de precios al consumidor desde la fecha de infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectúe el pago y devengara los intereses corrientes bancarios.

En virtud de lo establecido en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496, remítase, en su oportunidad, copia de este fallo al Servicio Nacional del Consumidor.

**ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.**

**Rol N° 147.016-L**

Pronunció doña **MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE**, Juez Titular.

Autorizó doña **MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER**, Secretaria Suplente.



Foja 79 bis – setenta y nueve bis

**CERTIFICO:** Que la sentencia definitiva dictada en estos autos **Rol N° 147.016-L**, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, ocho de octubre de dos mil dieciocho.

  
**MICHELE RENEE CAMINONDO EYSSAUTIER**

Secretaria Abogado

