

PUERTO AYSEN, a catorce de enero de dos mil diecinueve.-

VISTOS:

- En lo principal del escrito de fojas seis doña LIDIA MABEL ROJAS REDLICH, cédula de identidad N° 9.013.727-1, funcionaria pública, domiciliada en calle Arturo Prat N° 710, Puerto Aysén, interpone querrela infraccional en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., Rut 89.862.200-2, representada por don ENRIQUE MIGUEL CUETO PLAZA, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Avenida Presidente Riesco N°5711 piso 19, Las Condes. En los HECHOS, señala que con el 5 de mayo de 2018, tenía un vuelo programado en LATAM AIRLINES GROUP S.A., Vuelo N° LA 274\*, desde Balmaceda a Santiago, llegando, ese día a las 16.00 horas al aeropuerto para embarcarse, encontrándose totalmente despejado el cielo. Que a las 16.30 horas le llegó un correo de la empresa querellada a su casilla personal, informándole que el vuelo había sido cancelado, sin indicar motivo, por lo que se acercó a consultar a personal de Latam, quienes le manifestaron que los vuelos programados para ese día no habían llegado, por condiciones climáticas adversas. Agrega que para el día 06 de mayo de 2018, tenía programado un viaje desde Santiago de Chile a Lima Perú, a las 12.00 horas, por lo que la cancelación del vuelo le significaba perder los pasajes al extranjero, ya que Latam no tenía planificado viajes desde Balmaceda a Santiago que le permitieran presentarse en el aeropuerto a la hora indicada para el embarque, ni siquiera para la hora del vuelo. Que por lo anterior, se vio forzada a comprar un pasaje en Sky Airlines para el 05 de mayo de 2018, a las 17.45 horas, por la suma de \$ 107.238, vuelo que despegó sin problema alguno, destacando que Sky Airlines ese día funcionó normalmente. Que en base a lo antes expuesto, interpuso reclamo ante SERNAC, número R2018W2210512, en contra de Latam, quien señaló al respecto que: "El vuelo en cuestión (LA274) del día 05 de mayo provenía desde Santiago (bajo el número LA275), el cual no pudo iniciar el viaje desde Santiago a Balmaceda debido a una niebla engelante en el aeropuerto de Balmaceda, lo que generó que debiera ser cancelado". Dice que ella había tomado conocimiento de que era efectivo que en la mañana el Aeropuerto de Balmaceda no funcionó por condiciones climáticas, pero que, sin embargo, a partir de las 15,00 hrs. estaba totalmente operativo, por lo que los servicios aeronáuticos quedaron a disposición y a partir de ese momento cada empresa decidía libremente si los utilizaba o no, y un claro ejemplo de ello es que Sky funcionó normalmente sin problema alguno. Que por todo lo anterior, recurre a esta instancia judicial, primero para que la empresa sea sancionada por infringir deliberadamente la Ley 19.496, y, segundo, para obtener una reparación íntegra del daño que se le ha causado y que a la fecha de su demanda no se encuentra reparado. En el DERECHO, dice que los hechos referido constituirían claramente las infracciones contempladas en la ley 19.496 de Protección al Consumidor: Artículo 12.- "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." Artículo 23.- "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio". Que, además, los hechos denunciados, vulneran el artículo 148, de la Ley 18.916. Por lo anterior, previas citas legales, pide, en definitiva, se condene a la querellada al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas.

-En el primer otrosí del escrito antes indicado, la misma ya individualizada doña LIDIA MABEL ROJAS REDLICH, en virtud de lo dispuesto en los artículos 3° e), 50 a), b) y e) de la Ley 19.496, deduce demanda de indemnización de perjuicios en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., la misma querellada antes individualizada. En los ANTECEDENTES DE HECHO se remite a los hechos antes referidos que da por reproducidos en virtud del principio de economía procesal, pues ellos le han causado perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales. Identifica como Daño Emergente, el valor del pasaje que tuvo que comprar en Sky Airlines, para el 05 de mayo de 2018, a las 17.45 horas, por la suma de \$107.238, para no perder su vuelo a Lima Perú, ya que Latam no tenía ningún viaje que permitiera alcanzar dicho vuelo. Reclama, además, Daño Moral, en cuanto a que la empresa deliberadamente faltara a la verdad diciendo que se había cancelado por condiciones climáticas adversas, en circunstancias que el aeropuerto estaba totalmente operativo, forzándola a incurrir en gastos que no tenía previsto, lo cual le generó una gran afectación emocional, estrés, frustración, impotencia y sentimiento de injusticia, más aún cuando la empresa quiere reparar el daño, pero bajo sus términos, aprovechándose de su superioridad económica, sin importarle realmente el respeto a los derechos que le corresponden a ella como consumidora, por lo que pide un resarcimiento por la suma de \$ 500.000 (quinientos mil pesos); más los reajustes e intereses legales. En los ANTECEDENTES DE DERECHO, invoca lo dispuesto en la letra e) del artículo 3° de la Ley N°19.496 que señala: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor."; lo dispuesto en el artículo 50 inciso 2° de la Ley N° 19.496, por el cual le asiste, dice, el derecho de exigir a la demandada la reparación de los daños y perjuicios sufridos ya expresados; y además todas y cada una de las disposiciones legales contenidas en el desarrollo de su querrela infraccional. Previa citas legales, pide, en definitiva, se condene a la demandada al pago de la suma de \$ 607.238.- (seiscientos siete mil doscientos treinta y ocho pesos), o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que se devenguen desde la presentación de la demanda hasta el pago efectivo de la indemnización, con expresa condenación en costas.

-A fs. 23 se citó a las partes a comparendo de contestación, avenimiento y prueba, el que se realizó a fs. 66 con la asistencia de ambas partes y de Servicio Nacional del Consumidor que se hizo parte en la causa.

-En el comparendo anterior y en lo principal del escrito de fs. 20 y ssgtes., doña PAOLA AGUILAR GALLARDO, abogado, en representación de la querellada y demandada LATAM AIRLINES GROUP S.A., en adelante Latam, contesta la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en autos por doña Lidia Mabel Rojas Redlich en contra de su representada, solicitando el íntegro y completo rechazo de las mismas, con costas, sobre la base de los argumentos que señala. RESPECTO DE LA QUERRELLA, en cuanto a los hechos referidos por la actora, dice que su representada se vio en la necesidad de cancelar el vuelo del día 05 de mayo de 2018, que operaba entre Santiago y Balmaceda, toda vez que las condiciones climáticas imperantes ese día en el aeropuerto de Balmaceda impedían la operación del vuelo. Que su representada ha definido determinados estándares mínimos para operar con los grados de seguridad razonables, uno de los cuales es, precisamente, que el aeropuerto se encuentre operativo y se pueda atender a los pasajeros como asimismo prestar los servicios aeronáuticos. Lo anterior implica que cuando no se dan dichos estándares, la operación es cancelada y reprogramada hasta que tales estándares se presenten. Dichas condiciones climáticas adversas pueden deberse a problemas climáticos en el aeropuerto de origen o destino o en la ruta, tales como vientos, problemas de visibilidad, nieve, altura de nubes, etc., y en el caso de autos, el día 05 de mayo de 2018 las condiciones climáticas en el aeropuerto de Balmaceda resultaban del todo adversas, razón por la cual el vuelo de origen (LA 275), que hacía el vuelo Santiago- Balmaceda, debió ser retrasado, y en definitiva no pudo operar, debiéndose reprogramar el vuelo de ida de la actora (LA 274). Que los pasajeros del vuelo recibieron la explicación de las razones de la decisión que debió adoptar su representada como, asimismo, se les informó - como es política de su representada - que se harían evaluaciones periódicas respecto de las condiciones meteorológicas y las posibilidades del aeropuerto, por lo que en la especie se generó un hecho completamente ajeno a su representada el que, conforme sus políticas operacionales le impedían operar con los grados de seguridad definidos por Latam. Que cuando su representada se vio en la necesidad de cancelar su operación por motivos climáticos entregó a sus pasajeros las alternativas de Reprogramar su vuelo para otra fecha; Modificar la ruta del vuelo; Solicitar el reembolso. Que de acuerdo a los registros de Latam, la actora optó por modificar la ruta y solo utilizar el vuelo que cubría el tramo de regreso, vuelo respecto del cual no se han hecho imputaciones en estos autos. Señala que en cuanto a la normativa de Aeronáutica, el Código Aeronáutico en su Art. 126 define el Contrato de Transporte Aéreo como aquel en virtud del cual una persona, denominada "transportador", se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas; y

que es especial importancia en la materia el Art. 127 del mismo Código, que contempla el principio general en materia contractual (*pacta sunt servanda*), disponiendo que el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. En otras palabras, el transportador debe respetar las condiciones del contrato de transporte aéreo. Y no obstante lo anterior, y atendido las especiales características de este contrato y del Transporte Aéreo mismo, el mismo artículo plantea una importante excepción a la citada norma general al disponer que el transportador puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas. Adicionalmente, según el Art. 147 del Código Aeronáutico la indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuenta unidades de fomento por cada uno de ellos. Sin embargo, no procederá esta indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo, o que le fue imposible adoptarlas. De esta manera, dice, la normativa aeronáutica 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 de razones que estén 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. Refiere que respecto del Contrato de Transporte Aéreo, toda persona que adquiere un pasaje aéreo con su representada, lo que está haciendo es suscribir un contrato de transporte aéreo con Lan en razón del cual ésta, por cierto precio, se obliga a conducir de un lugar a otro, por vía aérea pasajeros o cosas ajenas. (Art. 126 Código Aeronáutico) El pasaje o "billete" que recibió el actor hace fe de la celebración del contrato de transporte aéreo y de las condiciones del mismo (Art 131 Código Aeronáutico). El texto del contrato de transporte aéreo, el que no solo es informado a todos los clientes sino que se encuentra permanentemente a disposición de los mismos en [www. latam.com](http://www.latam.com) dispone expresamente en su cláusula N° 1 que la emisión del Billeto de Pasaje da fe de la celebración y aceptación de las condiciones del transporte aéreo y del contrato de transporte suscrito entre el pasajero y el Transportador cuyos nombres aparecen en el Billeto. Por su parte la cláusula 2.16 del aludido contrato dispone que el Transportador se compromete a hacer todo el esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en el Billeto de Pasaje o en alguna otra publicación no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento ya que pueden variar por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias. El Transportador adoptará todas las medidas razonables y que sean posibles para evitar demoras en el transporte de sus pasajeros y equipajes. El Transportador no asume la

responsabilidad de garantizar las conexiones, por hechos que no le sean imputables. En resumen, dice, que es claro que las relaciones entre las partes se rigen no solo por el Código Aeronáutico, sino que también por el contrato de transporte aéreo, documento en el cual se regulan clara y específicamente el que su representada no asegura ni puede asegurar ni los itinerarios ni las condiciones cuando por razones extraordinarias, incluyendo el caso fortuito o fuerza mayor, le sea imposible cumplir con las mismas. 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 de un aeropuerto. De esto, señala, que se puede afirmar que, atendidas las características propias del contrato de transporte aéreo y la gran cantidad de factores que podrían impedir que un vuelo cumpla completamente con sus itinerarios, constituye una costumbre mercantil, absolutamente reconocida, el que la obligación de las líneas aéreas se traduce en intentar, por todos los medios razonables, el cumplir con los itinerarios ofrecidos, y en caso de no ser ello posible, brindar una adecuada atención a sus pasajeros. Pero, insiste que, en caso alguno, tal obligación considera el garantizar a todo evento los horarios del vuelo. Dice también que en este caso y por las razones climáticas que se han detallado, en los vuelos que debía abordar la actora, Latam no pudo operar toda vez que este no cumplía con los parámetros operacionales y de seguridad mínimos. Invoca el Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el cual el Código Civil define como el imprevisto que no es posible resistir. Se trata de un hecho que está absolutamente fuera del control de las partes, ajeno a la responsabilidad del deudor, imprevisto e insuperable y que impide cumplir con una obligación en los términos en que ella estaba planteada, razón por la cual dicho incumplimiento no acarrea responsabilidad al obligado. Que conforme lo señala el profesor Pablo Rodríguez Grez en su obra Responsabilidad Contractual, el caso fortuito o fuerza mayor se configura sobre la base de 5 elementos: (a) en un hecho, (b) es sobreviniente, (c) independiente de la voluntad de las partes, (d) imprevisto e (e) irresistible. Se trata de un hecho que aparece sorpresiva e inesperadamente, alterando la situación de los contratantes. El hecho es independiente de la voluntad de las partes, ajeno a su actividad y que se ha desencadenado independiente de la intención y conducta de éstas y es imprevisto, lo que implica que las partes no se representaron su ocurrencia al momento de contratar. (P. Rodríguez, Responsabilidad Contractual, Ed. Jurídica de Chile, 1ª. Edición 2003, pg. 180). Que la jurisprudencia comparada lo ha calificado como "un evento extraño a la esfera de control del obligado". Señala que lo que resulta unánime en la doctrina y jurisprudencia es eximir de responsabilidad al obligado en caso de presentarse un hecho que deba ser calificado un caso fortuito o fuerza mayor. Que en nuestro derecho el caso fortuito o fuerza mayor constituye un denominado eximente de responsabilidad civil. En efecto, conforme lo dispuesto en el Art. 1547 del

Código Civil, el deudor no es responsable del caso fortuito, a menos que se haya constituido en mora, o que el caso fortuito haya sobrevenido por su culpa. Lo anterior 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 y en tanto éste se mantenga. Obviamente que tal incumplimiento del deudor y las consecuencias del mismo no acarrearán responsabilidad para éste. Este principio ha sido ampliamente recogido por el Código Aeronáutico como una causal eximente de responsabilidad cuando el transportista no puede cumplir con sus obligaciones emanadas del Contrato de Transporte Aéreo, disponiendo en su Art. 127 que el transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas. Por su parte el Art. 147 del mismo Código contiene una disposición aún más específica en relación con esta materia, disponiendo que la indemnización por retardo en la ejecución del transporte de pasajeros no excederá de doscientas cincuenta unidades de fomento por cada uno de ellos. Sin embargo, no procederá esta indemnización si el transportador probare que adoptó las medidas necesarias para evitar el hecho causante del retardo o que le fue imposible adoptarlas. Más aún, el Contrato de Transporte Aéreo que rige las relaciones entre Lan y sus pasajeros consagra este mismo principio al disponer en su Art. 2.16 que "El Transportador se compromete a hacer todo el esfuerzo posible para transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Las horas que se indican en el billete de Pasaje o en alguna otra publicidad no están garantizadas en cuanto a su cumplimiento ya que pueden variar por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias." Dice, por ende, que no cabe duda alguna que en la especie estamos frente a una situación que debe calificarse de caso fortuito o fuerza mayor, toda vez que ocurrió una situación climática adversa que, afectaba la operación misma de los vuelos. De esta manera, y presentándose en la especie 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. Que respecto a lo señalado por el actor en el sentido que el mismo día otras aerolíneas habrían operado siendo Latam la única en suspender sus vuelos, dice que cada línea aérea es completamente libre para definir sus propios estándares operacionales y de seguridad, los que no deben ser necesariamente iguales entre una y otra línea aérea. Y si bien existen mínimos operacionales obligatorios para todas las compañías aéreas (como por ejemplo que el aeropuerto no esté cerrado), lo cierto es que, sobre tales mínimos, estas son autónomas

para definir las condiciones mínimas de operación. Y sobre la base de dichos mínimos operacionales y atendidos las condiciones en las que se encontraba ese día el aeropuerto de Balmaceda es que Latam decidió suspender sus operaciones en tanto dicho aeropuerto pudiere ofrecer los mínimos operacionales para una operación aérea. Y el hecho que otra línea aérea defina operar en condiciones más adversas constituye una definición autónoma de dicha línea aérea. En todo caso, los estándares operacionales de Latam, han implicado que esta sea una de las líneas aéreas más seguras del mundo, cuestión que sin lugar a dudas resulta de primera importancia para su representada. Que respecto a ello, la normativa aeronáutica de la Dirección General de Aeronáutica Civil denominada Reglamento Operación Aeronaves (DAR 06) incluye un capítulo sobre "Condiciones Meteorológicas" disponiendo en lo esencial que los vuelos que haya de efectuarse de acuerdo a las reglas de vuelo por instrumentos, se asegurará, que la información disponible indique las condiciones en el aeródromo de destino previsto o al menos en un aeródromo de alternativa de destino, cuando éste se requiere, sean iguales o superiores a los mínimos de utilización del aeródromo, a la hora prevista de llegada. Que a mayor abundamiento, es necesario señalar que el vuelo que transportaría al actor no pudo operar desde Santiago y el vuelo SKY en que viajó la actora se encontraba en el aeropuerto de Balmaceda por lo que no tenía problema para iniciar sus operaciones. Agrega también que conforme al Código Aeronáutico, toda aeronave está dirigida por su Comandante, quien es la única y máxima autoridad a bordo, encargado de la dirección de la aeronave y principal responsable de su conducción segura de acuerdo con las regulaciones de circulación aérea y el manual de operaciones de vuelo del explotador. Que el Art. 67 del Código Aeronáutico señala que son obligaciones del comandante, entre otras: b) cerciorarse de que la aeronave esté apta para iniciar la operación de vuelo, de acuerdo con los manuales correspondientes; y e) recabar los informes meteorológicos de su ruta, debiendo suspender el vuelo si no tuviere predicción favorable hasta el siguiente punto de aterrizaje por lo menos, la seguridad del vuelo. De esta, dice, que no solo las existen estándares operacionales mínimos, sino que más aun, la evaluación de los mismos, por expresa disposición de la Ley esta entregada al comandante de la aeronave, quien como primer responsable del vuelo debe asegurarse que el avión pueda tener una operación segura y, por tanto, suspender su operación si ello no puede garantizarse. Que en cuanto a lo referido por el actor en cuanto esta señala que adquirió en Latam un pasaje para volar la ruta Balmaceda – Santiago y, posteriormente, y en forma separada, un pasaje para volar entre ciudad de Santiago y Lima, Perú, estamos frente a vuelos independientes y no en conexión, ante lo cual el Art. 128 del Código Aeronáutico dispone que el transporte que haya de efectuarse por varios transportadores aéreos, sucesivamente, se estimará como transporte único cuando las partes lo hubieren considerado como una sola operación, tanto si se hubiere formalizado por medio de un solo contrato como por una serie de ellos. En tal caso, cada

transportador que acepte viajeros, equipaje y mercaderías, se considerará como una parte, siempre que dicho contrato haga referencia al tramo de transporte efectuado bajo su control. Lo anterior se materializa a través de un solo pasaje con un solo código de reserva. El hecho de estar frente a vuelos en conexión implica que el pasajero es protegido en los distintos tramos de su vuelo, de manera tal que, en caso de producirse la pérdida de uno de los vuelos conexiónados en razón del atraso del vuelo previo, la empresa aérea no solo está obligada a embarcar al pasajero en el siguiente vuelo, sino que asimismo a entregarle las prestaciones asistenciales que dispone la ley (alojamiento, alimentación, etc.). Y en el caso de autos, tal como se ha señalado, los vuelos del actor eran separados e independientes entre sí, existiendo por una parte un vuelo Latam entre Balmaceda - Santiago y, por otro lado, un vuelo en entre Santiago y Lima, Perú. Que, en efecto, al tratarse de vuelos separados e independientes, Latam no asumió obligación algún respecto con el segundo vuelo dado que el atraso del vuelo Balmaceda - Santiago obedeció a una causa de fuerza mayor, siendo claro el Contrato de Transporte Aéreo sobre el particular. Que respecto a las infracciones de la Ley 19.496 denunciadas, expresa que estas no se presentan en la especie, por lo que las imputaciones de la actora no tienen ni el más mínimo fundamento, toda vez que el retraso de su vuelo no tiene relación con un acto negligente de su representada, sino que de un imprevisto que obligó a retrasar la operación del vuelo hasta que dicha situación haya estado solucionada. El Art. 12 señala 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. Que tal como se ha señalado en los capítulos anteriores, lo ofrecido por Latam fue un servicio de transporte aéreo a la ciudad de Santiago ida y vuelta, el cual sufrió un retraso en su operación la cual se ocasionó por problemas climáticos en el aeropuerto de Balmaceda, lo que en definitiva habría impedido que el vuelo de la actora operara en itinerario. Que Latam ofreció a la actora modificar el itinerario de vuelo, cambiar la Ruta o solicitar el reembolso del pasaje, respecto de lo cual la actora decidió no utilizar el tramo de ida, pero si utilizó el tramo de regreso. El Art. 23 dispone que comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Que respecto de ello, el retraso del vuelo del actor claramente obedece a una situación de fuerza mayor y no a un actuar negligente de su representada. Que respecto a los perjuicios demandados por concepto de daño emergente por la suma de \$ 107.238 y por concepto de daño moral por la suma de \$ 500.000, esto debe ser rechazado, pues no se presenta el primer elemento de la responsabilidad demandada, cual es la infracción de una norma legal o a una obligación contractual. Por el contrario, su representada ha ajustado su actuar estrictamente a las normas del

contrato de transporte aéreo acordado entre las partes. Respecto del daño emergente, la propia actora fue quien decidió no utilizar los servicios del tramo de ida y optar por comprar un pasaje en otra aerolínea. Que su representada jamás negó el servicio a la actora y el hecho que ella tuviese otro vuelo en la ciudad de Santiago no era responsabilidad de Latam puesto que dichos pasajes no eran vuelos en conexión. En relación con el daño moral, esta es pretensión sin el más mínimo fundamento y que el actor fundamenta en "falta a la verdad, afectación emocional, estrés, frustración impotencia y sentimiento de injusticia", razón por la cual esta pretensión deberá ser rechazada por improcedente tanto a la luz de los requisitos de la responsabilidad civil demandada como asimismo respecto de presentarse en la especie elemento alguno que permita configurar el daño moral demandado, y más aun considerando el insólito monto solicitado por este concepto. Que sobre el particular invoca un reciente fallo de la Corte de Apelaciones de Santiago el que sentó la siguiente doctrina: Corresponde acoger el recurso de nulidad interpuesto contra la sentencia que condenó a indemnizar el daño moral resultante del accidente de un trabajador, sin fundamentos suficientes. Esto, dado que las meras molestias físicas, no comportan el sufrimiento, la tristeza, el padecimiento o la angustia que constituyen el daño moral indemnizable, lo cual importa entender que en este caso, en definitiva no se da uno de los presupuestos que permitan configurar la responsabilidad civil pretendida. En consecuencia, se ha otorgado una indemnización bajo el concepto del daño moral, por aspectos - como lo son molestias y/o dolor físico en un pie - que no cumplen el estándar del menoscabo moral que da pábulo a una indemnización de este tipo. (ltma. Corte de Santiago Rol 129-2017 17 abril de 2017). En suma, niega y controvierte la existencia y procedencia de los perjuicios morales demandados en autos.

-Se rindió prueba documental y se decretó diligencia cumplida a fs.68. Se trajeron los autos para resolver; y,

CONSIDERANDO:

I EN LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que las partes coinciden y están contestes en que la querellante doña Lidia Mabel Rojas Redlich en fecha 05 de mayo de 2018, tenía un vuelo programado en LATAM AIRLINES GROUP S.A., Vuelo N° LA 274\*, desde Balmaceda a Santiago, con hora de salida a las 17.30 hrs. según consta en la tarjeta de embarque de fs.3. De acuerdo al comprobante de Información de pasaje de fs. 52, se trataba de un pasaje ida y vuelta, en que la ida Balmaceda-Santiago tenía salida a las 17.32 hrs. de dicho día y el regreso Santiago-Balmaceda era para el día 12 de mayo de 2018, a las 11, 14 hrs. todo por un valor total de \$ 32.195.

SEGUNDO: Que las partes concuerdan que Vuelo N° LA 274\*, desde Balmaceda a Santiago del día 5 de mayo de 2018 no se llevó a cabo, pues fue cancelado por Latam, aduciendo esta que, debido a las malas condiciones climáticas imperantes en Balmaceda, impedían la operación del vuelo por

razones de seguridad por fuerza mayor sobreviniente. Empero, la querellante señala que a la hora programada de la salida del vuelo no había las malas condiciones, pues el aeropuerto de Balmaceda estaba operativo y que hubo vuelo de la Línea Aérea Sky ese mismo día en horas de la tarde. A fs. 5 rola texto de correo electrónico enviado por Latam Airlines a doña Mabel Rojas el mismo día 5 de mayo, a las 16,16 hrs. en que se le comunica: "Hola Lidia. Queremos comunicarte que desafortunadamente tu vuelo ha sido cancelado", es decir una hora quince minutos antes de su salida y estando la querellante ya en el aeropuerto a la hora citada al efecto.

TERCERO: Que la querellante dice que para el día 06 de mayo de 2018, tenía programado un viaje desde Santiago de Chile a Lima Perú, a las 12.00 horas, por lo que la cancelación del vuelo Latam le significaba perder los pasajes al extranjero, ya que Latam no tenía planificado viajes desde Balmaceda a Santiago que le permitieran presentarse en el aeropuerto a la hora indicada para el embarque, ni siquiera para la hora del vuelo. Que por lo anterior, se vio forzada a comprar un pasaje en Sky Airlines para el 05 de mayo de 2018, a las 17.45 horas, por la suma de \$ 107.238, vuelo que despegó sin problema alguno, debiendo destacar que Sky Airlines ese día funcionó normalmente. A fs. 4 rola comprobante de la compra de dicho pasaje. A fs. 47 se acompaña comprobante de empresa "Despegar.com" que da cuenta del pasaje adquirido por doña Lidia Mabel Rojas Redlich en Sky Airline, para viajar a desde Santiago de Chile a Lima Perú el día 6 de mayo de 2018, a las 15.10 hrs.

CUARTO: Que la controversia consiste en determinar si realmente existieron las circunstancias climáticas aludidas por Latam como caso fortuito o fuerza mayor que obligaban, necesariamente a determinar la cancelación del vuelo en cuestión; y qué alternativas se ofrecían a la pasajera al efecto, para compensar dicha cancelación, todo ello debidamente informado en forma oportuna y efectiva. Que previo a ello se debe tener en cuenta que de acuerdo Artículo 45 del Código Civil, "Se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc." Que al respecto no cabe duda que las condiciones climáticas adversas que impiden el vuelo de las líneas aéreas constituyen casos de fuerza mayor o caso fortuito en la medida que sean imprevistas e imposibles de resistir. Al respecto a fs. 51 la querellada acompaña un reporte de contingencia emanado de la misma empresa respecto del vuelo LA 274 programado para el día de mayo de 2018, tramo Balmaceda Santiago, Itinerario original 17.30 hrs., que en lo sustancial señala: "Aeropuerto Balmaceda bajo mínimos operacionales (Niebla engelante)", emitido el mismo día a las 15:50 hrs. Que la querellada no señala en qué consiste el dicha situación de "niebla engelante" como factor climático que afecta la operación de los vuelos, empero de acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española la palabra Niebla significa "Nube muy baja, que dificulta la visión según la concentración de las gotas que la forman". Y la palabra engelante no tiene definición en este

texto, pero en Wikipedia Internet, la expresión engelante se encuentra Asociado a lluvia engelante o lluvia gélida que es "un tipo de precipitación que comienza a caer desde las nubes a la superficie en forma de nieve, a grandes alturas, se derrite completamente mientras cae cuando atraviesa una capa de aire sobre la temperatura de congelación (0 °C), y luego encuentra una segunda capa inferior a más bajos niveles de temperatura que la primera, sobrefusionándose. Esta agua entonces se congelará al impactarse en cualquier objeto que encuentre, pudiendo el hielo acumularse hasta varios centímetros, mediante la forma de hielo glaseado". Es decir, en resumen, la niebla engelante, entonces, es la formación de nubosidad baja congelada o con hielo. Que respecto a las condiciones climáticas del Aeropuerto de Balmaceda del día 5 de mayo de 2018, a fs. 68 rola Informe de la Dirección de General de Aeronáutica Civil que señala que ese día, el Aeródromo estuvo bajo mínimos meteorológicos (cerrado), tan solo a partir de las 16:00 hrs. quedó operativo; que las razones por las cuales el vuelo LA 274 de Aerolínea LATAM del 05 MAY 2018 no pudo operar fueron que a las 15:35 hrs. (hra. Local) de ese día, la empresa informó telefónicamente a la DGAC que los tres vuelos programados para esa fecha se cancelaron por condiciones meteorológicas; que las condiciones meteorológicas imperantes en el Aeródromo Balmaceda se mantuvieron adversas hasta las 16:00 hrs., es decir, la visibilidad estaba muy por debajo de lo que se exige para que se pudieran efectuar las operaciones aéreas, pero no obstante lo anterior, a partir de las 16.00 hrs. el Aeródromo quedo operativo. Por otra parte, a fs. 50 rola correo electrónico del Jefe del Aeródromo de Balmaceda de fecha 10 de mayo de 2018 dirigido al Servicio Nacional del Consumidor en que se le informa que respecto a lo acontecido el día 5 de mayo en que había en programación por itinerario cinco vuelos, de los cuales tres correspondían a Latam y dos a Sky, que las condiciones meteorológicas, lamentablemente, durante casi todo el día se mantuvieron muy por debajo de lo que se permite para poder operar en este Aeródromo, motivo por el cual se podían concretar sino a partir recién de las 15:00 hrs. las condiciones meteorológicas cambiaron significativamente, quedando el Aeródromo en condición de operativo. Esto significa que los servicios aeronáuticos quedan a disposición y a partir de ese momento cada empresa decide libremente si los utiliza o no. Cabe hacer presente que si las empresas al momento de tomar la decisión de operar y dado que el horario de funcionamiento del Aeródromo es hasta las 18:30 hrs., pero de ser requerido la DGAC puede extender este horario y se puede operar hasta la hora que ellos lo soliciten. Que en resumen y para ese día específico, de los cinco vuelos solo se concretó un vuelo de la empresa Sky proveniente de la ciudad de Puerto Montt.

QUINTO: Que de acuerdo a lo anterior, si bien pudo haber existido una situación de caso fortuito o fuerza mayor referida a condiciones climáticas que impedían hacer efectivo el vuelo LA 274 de la querellante, esas condiciones climáticas no estaban presentes a partir de las 16 horas del día 05 de mayo como lo refiere el informe antes indicado. Que el caso fortuito o fuerza mayor es una

condición objetiva que en este caso afecta a todos los que se encuentran bajo dicha circunstancia, por lo que si se reconoce que en el mismo día a partir de la hora 16 el aeropuerto estaba operativo y de hecho realizó su tráfico la línea aérea Sky, entonces el vuelo de la querellante pudo haber operado ya que las condiciones meteorológicas sí lo permitían pues la programación de dicho vuelo era a las 17.30 horas y bien pudo haber arribado perfectamente a Balmaceda una hora antes como ordinariamente lo hacen o incluso después y con atrasos, en veces, como es de público conocimiento, cuando esperan condiciones favorables o por otras circunstancias como saturaciones de tráfico y/o de pasajeros.

SEXTO. Que Latam refiere que si bien el Aeropuerto estuvo operativo a partir de la 16 hrs. del día en cuestión, ella decidió mantener la cancelación del vuelo y se lo comunicó a la querellante a las 16,16 según el mail de fs. 5, justificando su decisión según señala en su contestación "que si bien existen mínimos operacionales obligatorios para todas las compañías aéreas (como por ejemplo que el aeropuerto no esté cerrado), sobre tales mínimos, estas son autónomas para definir las condiciones mínimas de operación, y sobre la base de dichos mínimos operacionales y atendidos las condiciones en las que se encontraba ese día el aeropuerto de Balmaceda es que Latam decidió suspender sus operaciones en tanto dicho aeropuerto pudiere ofrecer los mínimos operacionales para una operación aérea, y el hecho que otra línea aérea defina operar en condiciones más adversas constituye una definición autónoma de dicha línea aérea". A este respecto lo que señala Latam no es efectivo pues el mismo Aeropuerto informo que éste se encontraba operativo de acuerdo al señalado informe.

SEPTIMO: Que en definitiva, se puede afirmar, según lo anterior, que Latam suspendió el vuelo de la querellada no por el caso fortuito o fuerza mayor aludido, el cual, a la hora de programación de dicho vuelo ya estaba superado, sino por una resolución propia aduciendo estándares de seguridad mínimos que dice mantener la empresa y que según ella la hacen ser una de las empresas más seguras del mundo.

OCTAVO: Que cuando suspendió el vuelo de la querellada, Latam, en ninguna parte consta que haya entregado a dicha pasajera oportunamente, el mismo día, la información real y efectiva como tampoco le haya ofrecido a la querellante alternativas de solución y/o compensación, salvo lo referido en el documento de fs.2, replicado a fs. 55, que corresponde a la respuesta al reclamo de fs.1, efectuado ante el Servicio Nacional del Consumidor por doña Lidia Mabel Rojas Redlich, respuesta con data 24 de mayo de 2018 en que Latam señala que solo le pueden ofrecer la devolución del tramo no usado, lo cual podrá solicitar comunicándose con la empresa al efecto. Por ello es que resulta lógico y comprensible que la querellante haya debido por iniciativa propia buscar su solución más conveniente a fin de no haber perdido su vuelo a Lima, Peru al día

siguiente, según lo referido anteriormente que acredita con el documento también ya indicado y que le significo adquirir un pasaje por la línea Sky que estaba operativa en Balmaceda.

NOVENO: Que, la ley 19.496 descansa sobre importantes principios rectores del derecho, entre estos, el principio de la buena fe en materia contractual, en virtud del cual las partes no sólo se obligan a aquello expresamente pactado sino también a aquello que por su naturaleza, la ley o la costumbre pertenecen a ella; que, en virtud de este principio, los contratantes deben actuar en forma correcta y leal, en sus relaciones mutuas, durante toda la vigencia del contrato, incluido los tratos preliminares; que, en virtud de este principio y el principio del deber de información, consagrado también en la ley 19.496, que obliga a los proveedores a informar acerca de las condiciones de los servicios ofrecidos, el denunciado debió comunicar a la querellante, en forma real oportuna, acerca de la cancelación del vuelo LA 274 como también haberle informado y dado las alternativas de solución al efecto de manera que la consumidor pudiera adoptar todas las medidas tendientes a minimizarlos eventuales perjuicios que dicha cancelación del servicio le pudieren haber provocado; que, a tales efectos, es deber del proveedor disponer de todos los antecedentes que fueren necesarios a los fines de cumplir con la obligación de comunicación al consumidor; que, dicho principio de la debida información al consumidor es recogido además en la Ley 18.916, que aprueba el Código Aeronáutico, en su artículo 127, que dispone: "El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante, puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrá dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas. Sin perjuicio de lo anterior, el transportador deberá informar a cada pasajero los derechos que le asisten en los casos de cancelación, retraso del vuelo o denegación de embarque, de acuerdo a las condiciones previstas en el presente Capítulo." Que, los artículos 3° letra b), 12, 16 letra g) y 24 de la Ley 19.496, disponen: Artículo 3°.- "Son derechos y deberes básicos del consumidor: b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos"; Artículo 12.- " 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."; Artículo 16.- : No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o estipulaciones que: g) En contra de las exigencias de la buena fe, atendiendo para estos efectos a parámetros objetivos, causen en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante

en los derechos y obligaciones que para las partes se deriven del contrato. Para ello se atenderá a la finalidad del contrato y a las disposiciones especiales o generales que lo rigen. Se presumirá que dichas cláusulas se encuentran ajustadas a exigencias de la buena fe, si los contratos a que pertenecen han sido revisados y autorizados por un órgano administrativo en ejecución de sus facultades legales."; y Artículo 24.- "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieren señalada una sanción diferente".

DECIMO: Que, es de conocimiento general y público, que el proveedor, LATAM AIRLINES GROUP S.A., es una empresa relevante en el mercado de transporte aéreo de pasajeros, y que tiene una larga trayectoria en dicho rubro; que, por tanto, estamos frente a un proveedor, persona jurídica, que habitualmente desarrolla la actividad de comercialización del servicio de transporte aéreo, siendo especialista en dicho mercado, por lo que dispone de toda la información sobre las características esenciales del servicio ofrecido como de las eventuales contingencias que pudieren afectar a los servicios ofrecidos; que por otra parte, la denunciante, a la luz de la ley 19.496, es un consumidor, persona natural, que adquirió en virtud de un acto jurídico oneroso un ticket aéreo, para disfrutarlo como destinatario final; y en tal sentido, la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores tal como su denominación lo señala, tiene un carácter tutelar o protector para las personas consumidores o usuarios de bienes y/o servicios las que por lo general como en el caso de autos se ven enfrentadas ante personas y/o empresas que poseen una gran y variada a cantidad de recursos de diversa índole que se traducen en inmenso poderío económico como ocurre en este caso con la Empresa Latam según lo señalado.

DECIMO PRIMERO: Que, las circunstancias alegadas en su defensa por el querellado no se encuentran suficientemente acreditadas en autos y aunque ellas así hubiesen ocurrido en los hechos denunciados, no podrían considerarse como circunstancias justificantes o exculpantes, toda vez que la Ley 19.496 es clara y expresa al disponer las obligaciones a que están sujetos los proveedores en sus relaciones comerciales con los consumidores, las cuales según se expresan en los considerandos precedentes fueron infringidas.

DECIMO SEGUNDO: Que, atendido lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1o de la Ley N° 18.287: "El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de acuerdo con las reglas de la sana crítica", y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2° "Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En eneral, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas

y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador";

DECIMO TERCERO: Que, en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas y antecedentes que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que, LATAM AIRLINES GROUP S.A ha infringido las disposiciones de la Ley 19.496, al no informar real y oportunamente a la querellante acerca de la cancelación del vuelo contratado, como tampoco haberle ofrecido y otorgado informadamente acerca de alternativas de solución también oportunas, infringiendo los principios de buena fe y de la debida información consagrados en dicha norma, manifestados especialmente en los artículos 3°, 12°, 16 letra g), y en el artículo 127 del Código Aeronáutico, por lo que acogerá la querrela interpuesta.

## II EN LO CIVIL

DECIMO CUARTO: Que la demandante, exige el pago de una indemnización de perjuicios de \$ 607.238 (seiscientos siete mil doscientos treinta y ocho pesos), de los cuales \$ 107.238 corresponden a daño emergente que significo la compra del pasaje en Sky el día 5 de mayo de 2018; y \$ 500.000 por daño moral por cuanto la empresa deliberadamente faltara a la verdad diciendo que se había cancelado por condiciones climáticas adversas, en circunstancias que el aeropuerto estaba totalmente operativo, forzándola a incurrir en gastos que no tenía previsto, lo cual le generó una gran afectación emocional, estrés, frustración, impotencia y sentimiento de injusticia.

DECIMO QUINTO: Que, al respecto, el artículo 3 letra e) de la Ley 19.496, dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;"; que el artículo 50 incisos 1° y 2° del mismo cuerpo legal, prescribe: "Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda"; que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y, además, establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las

consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor.

DECIMO SEXTO. Que respecto del daño emergente reclamado, la actora acompaña a fs.4 comprobante de compra de pasaje a Sky Airline el día 5 de mayo, por \$ 107.238.- cantidad que en definitiva deberá otorgarse, consecuente con lo demandado.

DECIMO SEPTIMO: Que respecto del daño moral, este tiene su fundamento en la propia naturaleza afectiva del ser humano y se produce siempre que una persona sufre un menoscabo físico o psíquico como consecuencia de un hecho externo que le ha producido aflicción y sobre la base de los antecedentes a que ha hecho referencia el tribunal, quedando al criterio de éste fijar su monto. Y es un hecho que la actora con motivo de los hechos denunciados obviamente sufrió desasosiego, molestias, afectación emocional, estrés, frustración, impotencia y sentimiento de injusticia, debiendo procurar por sus propios medios una solución adecuada por la falta de interés de la querellada, quien siempre estuvo renuente y no mostró ninguna disposición a solucionar en forma adecuada el problema en las instancias previas a la judicial, obligando a aquella a formular denuncia al SERNAC, según documento de fs. 1, sin resultado efectivo, para en definitiva accionar y obtener judicialmente una indemnización que este tribunal, por tal concepto, a título de daño moral, fija prudencialmente en la suma de \$ 150.000 (ciento cincuenta mil pesos).

Y TENIENDO PRESENTE, ADEMÁS, y teniendo presente lo dispuesto en los artículos los Arts. 13 y 14 de la Ley 15.231; y 1, 4, 7, 9, 11, 14 y 17, y demás pertinentes de la Ley 18.287,

SE DECLARA:

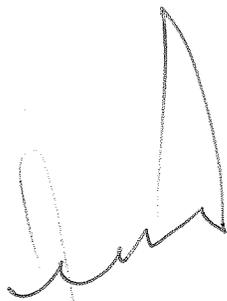
1° QUE, HA LUGAR a la querrella infraccional de lo principal de fs. 6 y siguientes por doña LIDIA MABEL ROJAS REDLICH en contra de LATAM AIRLINE GROUP S.A., representada legalmente por don ENRIQUE CUETO PLAZA, y se condena a ésta al pago de una multa equivalente a DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (10 UTM) a beneficio fiscal. Si la querellada no pagare la multa dentro de plazo legal, su representante sufrirá por vía de sustitución y apremio quince jornadas de reclusión nocturna en el Centro de Detención Preventiva correspondiente a su domicilio.

2° QUE SE HACE LUGAR a la demanda civil de indemnización de perjuicios del primer otrosí del escrito de fs. 6 y sgtes. presentada, por doña LIDIA MABEL ROJAS REDLICH en contra de LATAM AIRLINE GROUP S.A., debiendo pagar ésta en favor de aquella, la suma de \$ 257.238 (doscientos cincuenta y siete mil doscientos treinta y ocho pesos) más reajustes e intereses legales a contar de la fecha del presente fallo debidamente ejecutoriado.

3°Que se condena en costas a la parte perdedora.

Regístrese, notifíquese, cúmplase y, en su oportunidad, archívese.-

Rol 60.095-2018.-



Pronunciada por don OSCAR EDUARDO MACIAS CONTRERAS, abogado, Juez de Policía Local, Titular de Aysén. Autoriza doña SANDRA BECERRA FERNANDEZ, abogado, Secretaria Titular.

