Recoleta, once de enero de dos mil diecinueve

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1°) Que por presentación de fs.13 y sgts., el Director Regional Metropolitano del SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR -Sernac- abogado, Juan Carlos Luengo Flores, ambos con domicilio en Teatinos 333, 2°piso, Santiago; invocando su calidad de ente fiscalizador, interpuso denuncia en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A. -en adelante: Latam- R.U.T. N°89.862.200-2, cuyo representante legal es Enrique Miguel Cueto Plaza, ambos domiciliados en Pdte. Riesco 5711, piso 19, Las Condes; como responsable de infringir lo dispuesto en los artículos 3 b), 12 y 23 de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPC), imputación hecha en virtud del reclamo hecho ante dicha repartición por el consumidor Sr. Rodrigo Daniel Díaz Avilés, domiciliado en Díaz Ramos 1015, dpto. C, Recoleta; formalizado a través del formulario n° R2017M1861157 del 24 de Noviembre de 2017.

El reclamo del Sr. Díaz se basó en que compró un pasaje de ida y vuelta, tramo Santiago- Buenos Aires-Santiago. El vuelo LA 7811, de ida, debía despegar a las 11.10 hrs.- del día 07 de Noviembre de 2017, fecha en la que aquél se presentó al aeropuerto con la debida antelación y mientras hacía la fila del "check in", recibió un correo electrónico de Latam Airlines, señalando que el vuelo se había cancelado, sin expresar motivos. El Sr. Díaz se puso en contacto con la empresa para encontrar alguna solución, pero la respuesta fue que no existía posibilidad de abordar otro vuelo ese mismo día. Posteriormente, intentó comunicarse con Latam para realizar el reclamo correspondiente y obtener una solución, siendo infructuosos los intentos de comunicación.

Dentro del procedimiento de mediación ante Sernac, la respuesta de Latam fue "de acuerdo a nuestros registros el vuelo 7811 del día 7 de noviembre con destino a Buenos Aires, ha sido cancelado por motivos operacionales que nos impidieron cumplir con el itinerario establecido. Entendiendo el malestar descrito, la Compañía ofreció alternativas de viaje existentes, las cuales no fueron aceptadas por el Sr. Díaz. Por lo anterior no podemos acceder a la solicitud de reembolso del tramo no usado, pero podrá, a través de nuestro Contact Center, pedir la devolución de las tasas de embarque de dicho tramo no volado. De acuerdo a lo anterior, no hemos accedido a la solicitud del pasajero".

2°) Que, el comparendo de contestación y prueba, éste se inició, a fs. 49, con la asistencia del apoderado del Sernac y el apoderado de Latam;

audiencia en la cual la parte denunciante, ratificó los fundamentos de la acción entablada.

En tanto, la defensa de Latam, promovió la excepción dilatoria de la incompetencia territorial del tribunal, confiriéndose el correspondiente traslado y se fijó nuevo día y hora para la continuación. La audiencia de estilo prosiguió a fs. 80, esta vez con la sola asistencia del apoderado de Latam.

A través del escrito de fs.56 a 68, el compareciente contestó solicitando el rechazo de la acción interpuesta fundado en que Sernac carece de legitimación activa pues, conforme al artículo 58 g) de la Ley 19.496, dicho servicio sólo puede hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores, relacionado a casos en los que se podrían afectar a un número relevante de consumidores, no en los que están comprometidos intereses puramente individuales -expresa- "tal y como si el Sernac se esté actuando como abogado particular de un consumidor"; que lo excepcional de la cancelación de un vuelo no sirve para fundamentar una supuesta defensa de los intereses generales de los consumidores. Respecto del contenido de la denuncia, afirma que la exposición de los hechos en la denuncia es parcial e incompleta, omite especificar las alternativas de vuelo ofrecidas por Latam y las razones de la cancelación del vuelo. Sobre ésto expone que, conforme a los registros de su representada, el vuelo debió ser cancelado en forma previa a su operación porque el avión debió ser sometido a una revisión técnica no programada en razón de un problema detectado; que una de las principales obligaciones de una línea aérea está asociada a las de seguridad, la que se traduce en no operar un avión si éste registra alguna falla o deficiencia en sus sistemas o si las condiciones de aeronavegación desaconsejan el viaje; que en el caso específico, "el vuelo del actor presentó problemas técnicos no obstante contar con sus mantenciones al día lo cual forzó a mi representada a cancelar su operación el día 7 de noviembre"; que se ofreció a los pasajeros del vuelo, y al Sr Díaz, diferentes opciones para efectuar el viaje a Buenos Aires, en los siguientes vuelos disponibles, opción que éste no aceptó; que no es efectivo que habría sido imposible comunicarse con Latam, el consumidor llamó, "sin embargo se cortó o este cortó la llamada y no volvió a llamar a Latam".

Sintetizando, esgrime que la situación en comento, configuraría una circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito, constitutivos de eximentes de responsabilidad en los ordenamientos jurídicos, concordante con la normativa del Código Aeronáutico, según la cual el

Comandante de la aeronave es la máxima autoridad a bordo y, dentro de sus atribuciones, tiene la facultad de modificar las condiciones del transporte, sea suspendiendo el vuelo, retrasarlo o cancelarlo por razones de seguridad o de fuerza mayor sobreviniente.

Luego, la parte denunciada acompañó, en parte de prueba, los documentos de fs.69 a 79, consistentes en un informe de página web, acerca de la contingencia del vuelo LA 7811 del 07 de noviembre de 2017; información sobre el pasaje y términos del vuelo contratado por el Sr. Díaz Avilés y Latam Airlines; y un ejemplar del contrato de transporte aéreo, con logo "LAN".

3°) Que, la Dirección General de Aeronáutica Civil, a instancias de la parte denunciada, evacuó el informe de fs. 97, estableciendo que "el vuelo LA 7811, que cubría el tramo Santiago Buenos Aires el día 07 de noviembre de 2017, lo iba a realizar la aeronave matrícula LV-BTM de la compañía LATAM Argentina. De acuerdo a los registros con que cuenta esta Dirección General, dicho vuelo fue cancelado, desconociéndose los motivos. Cabe hacer presente que por ser un vuelo realizado por una aeronave matriculada en un Estado diferente de Chile, no se tiene acceso al certificado de aeronavegabilidad".

4°) Que, estimándose innecesaria la práctica de nuevas diligencias, se han traído los autos para dictar sentencia.

5°) Que, previamente, corresponde a un pronunciamiento respecto de las excepciones opuestas por la parte denunciada. En cuanto a la alegación de incompetencia territorial, opuesta como excepción dilatoria, se desestima, puesto que el contrato de transporte aéreo se celebró por medios electrónicos, como consta en comprobante de fs.10 (nota de crédito 0103-00021663 de Despegar.Com) en cuyo caso el tribunal competente es el correspondiente a la comuna en que reside el consumidor, según lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 50 de la LPC. Además, con las actuaciones posteriores de la denunciada, la competencia de este Tribunal se radicó.

Respecto de la excepción de falta de legitimación activa del Sernac, no se acogerá en razón de que por mandato legal, dicha entidad del Estado, es titular de la acción, que es esencialmente contravencional, ejerciendo una acción pública establecida para el amparo de un bien jurídico de interés superior, cual es, la protección de los derechos de los consumidores como la parte más débil en los actos de consumo, equilibrar las asimetrías entre proveedores y consumidores. Se comparte el aserto de la denunciante a fs.89, de que el concepto de "interés general de los consumidores" que señala el artículo 58 g) de la

LPC, es en sentido abstracto, cualitativo. El Sernac actúa como parte en los procesos, con el propósito de que se sancionen eventuales infracciones a la ley, no es parte en función de las pretensiones de un consumidor en particular.

6°) Que, sobre el fondo de la denuncia, tras analizar los antecedentes de esta causa apreciados conforme a la sana crítica, este sentenciador tiene por suficientemente acreditado que el día 07 de noviembre de 2017, Latam Airlines, canceló el vuelo LA 7811, tramo Santiago Buenos Aires contratado por el Sr. Díaz Avilés, programado para las 11.10 hrs.- de dicho día. Se comunicó la cancelación, por correo electrónico al pasajero, sin expresar la causa, como consta a fs.12; y que, en definitiva, la aerolínea no accedió a la petición de aquél de reembolsar el valor proporcional del pasaje por el tramo no volado (fs. 9).

7°) Que, los descargos de Latam, han sido que la cancelación del vuelo se debió a una revisión técnica de la aeronave, no programada, por haberse detectado fallas pese a estar al día en su mantención y certificaciones reglamentarias; que tal decisión fue adoptada por el transportador, actuando dentro de las facultades que le confiere la normativa aeronáutica -Código de Aeronáutica Civil o la Convención de Montreal- por exigencias de seguridad o razones de fuerza mayor sobreviniente; y que la empresa ofreció al pasajero diferentes opciones en los siguientes vuelos o en el vuelo original una vez superada la coyuntura. Correspondía a la denunciada probar los puntos que alegó, sin embargo, en autos no se encuentran acreditados por medios idóneos.En general, los instrumentos aportados por la parte, establecen la existencia y condiciones del contrato de transporte aéreo celebrado con el Sr. Díaz Avilés. El informe de contingencia de fs. 69 y 70, no aporta mayores datos.

El transporte aéreo, de pasajeros o equipajes, es un contrato de resultado, la principal obligación del transportador es materializar el traslado por el cual se pagó. Como profesional del servicio, las aerolíneas deben, a priori, adoptar todas las medidas necesarias para evitar circunstancias que impidan prestar el servicio contratado. En el caso específico no se probó la mantención regular del avión matrícula LV-BTM, tampoco se probó una contingencia que se calificara como fuerza mayor, la deficiencia o falla de una aeronave, no constituye un "imprevisto irresistible". Es previsible que un avión tenga fallas técnicas, pero es una circunstancia posible de resistir por la aerolínea, no es comparable con situaciones como terrorismo, guerras, fenómenos meteorológicos u otras. Tampoco se ha probado las prestaciones ofrecidas a los pasajeros en virtud de la cancelación del vuelo.

8°) Que, la cancelación del vuelo no aparece justificada, quedando subsumida en las hipótesis de los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, contraviniéndolos, en cuanto, el primero, dispone que todo proveedor de bienes o servicios está obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiese ofrecido o convenido con el consumidor; y el segundo, al señalar 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". A la vez, el hecho de no comunicar al pasajero la causa específica por la cual no se presta el servicio, constituye una vulneración al derecho a una información veraz y oportuna consagrado a favor de los consumidores por el artículo 3 b) del citado cuerpo legal. Cabe acotar que la normativa especial que rige la aeronáutica, no es contradictoria, sino que es armónica con el contenido de la Ley 19.496.

Así, se hará lugar a la denuncia, aplicando la sanción contemplada en el artículo 24 de la citada ley, con arreglo a lo dispuesto en su inciso final; y

TENIENDO PRESENTE:

Lo dispuesto en los artículos 14 y 17 de la ley 18.287, 1 n° 3, 3 b), 12, 23, 24, y 50 y sgts. de la Ley 19.496;

RESUELVO:

Ha lugar a la denuncia de fojas 13 y sgts. en cuanto se condena a LATAM AIRLINES GROUP S.A., al pago de una multa a beneficio fiscal, equivalente a 15 Unidades Tributarias Mensuales, dentro de quinto día, bajo apercibimiento de reclusión de su representante legal o administrador, como responsable de las infracciones a las normas de la ley 19.496, referidas en el último considerando de esta sentencia.

Notifíquese esta resolución y, una vez ejecutoriada, comuníquese al Servicio nacional del Consumidor, oficiándose al efecto.

Regístrese y archívese, en su oportunidad.

Rol N° 108.422-2

DICTADA POR LUIS ALFONSO LETELIER URCELAY, JUEZ TITULAR.

AUTORIZA DIONISIO VIO BARRAZA, SECRETARIO.

ORDEN DE INGRESO MUNICIPAL N° 1755726

29.983.343

UNIDAD GIRADORA

NOMBRE	LATAM AIRLINES GROUP S.A.
DOMICILIO	AV. AMERICO VESPUCIO 901 RENCA
TRIBUTO	2012 MULTAS 2DO JUZGADO DE POLICIA LOCAL

RUT 89862200-2

3 108422/

Causa : 2018- -108422-1 Infraccion : LEY DEL CONSUMIDOR Fecha Infrac. : 07/05/2018 Nro.

Parte : 1 Actuario: OCTAVIO LEON

I. Municipalidad de Recoleta
08 MAR 2019

UNIDAD GIRADORA	2do Juzgado de Policía L
FECHA DE EMISION	06/03/2019
VENCIMIENTO DE PAGO	
TOTAL A PAGAR	725.295

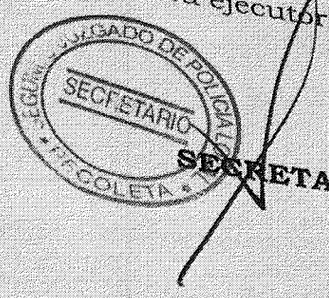
CAJA
PAGADO - TESORERIA

FIRMA Y TIMBRE DEL CAJERO

En Recoleta a veintidós de marzo de dos mil diecinueve.

CERTIFICO: Que, previa revisión del proceso, la sentencia definitiva de fojas 100 y siguientes, se encuentra ejecutoriada.

Rol N°108.422-2-2018



SECRETARIO