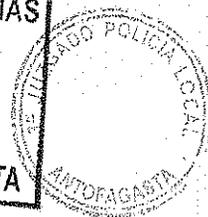
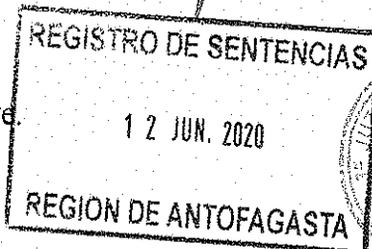


ochenta y nueve 89

Antofagasta, nueve de septiembre de dos mil diecinueve.



VISTOS:

1.- Que, a fojas veintisiete y siguientes, comparece don CLAUDIO RODRIGO AHUMADA AGUIRRE, chileno, casado, cédula de identidad N° 12.801.350-4, y doña LYDIA GRACIELA LOAYZA VEAS, chilena, casada, cédula de identidad N° 13.870.381-9, por sí y en representación de su hijo menor LUCAS BENJAMIN AHUMADA LOAYZA, chileno, soltero, cédula de identidad N° 24.653.139-0, todos domiciliados en Avenida Cerro Moreno N° 10.585, casa 38, de esta ciudad, quienes deducen denuncia infraccional en contra del proveedor "LATAM", representado para efectos del artículo 50 C, inciso tercero, y 50 D de la Ley N° 19.496, por el o la administradora del local o jefe de oficina don GONZALO FUENTES MARDONES, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Prat N° 445, Antofagasta, por infringir la Ley N° 19.496, de conformidad con los hechos que exponen. Expresan que el 10 de octubre de 2018, el denunciante Claudio Rodrigo Ahumada Aguirre canjeó y compró tres pasajes en Latam para realizar un viaje de vacaciones familiares desde Antofagasta con destino final Concepción, para lo cual utilizó sus millas LATAM, ascendentes a 10.500, para canjear el tramo Antofagasta-Santiago, el que tenía fecha de vuelo el 2 de febrero de 2019. Señala que llegado el día del vuelo, siendo las 11,00 horas, se encontraba con su familia en el aeropuerto haciendo la fila para entregar sus maletas y tomar el vuelo LA 121, cuya hora de salida era las 12,16 horas, instante en que recibió un mensaje de texto informándole que el vuelo se retrasaba para las 14,40 horas, lo que implicaba llegar a Santiago a las 16,40 horas, por lo que le explicó a la funcionaria del counter que no podían tomar ese vuelo pues tenían otro desde Santiago a Concepción, el LA 207, con despegue a las 17,00 horas y que con el nuevo horario de salida de su vuelo no alcanzarían a retirar la maleta para abordar dicho vuelo, por lo que solicitó a doña Stephany Illanes, quien atendía en el counter, que les enviara la maleta directamente a Concepción para así evitar el retiro de ésta en Santiago y lograr abordar el siguiente vuelo sin el riesgo de perderlo, a lo que no accedió indicando que por políticas de la empresa no podía hacerlo. Señala que en mérito a lo expuesto y los compromisos que indica tenían en su destino, insistió en el envío de la maleta en forma directa a Concepción, y ante la negativa del proveedor denunciado no tuvieron otra opción que comprar tres pasajes en la aerolínea SKY, vuelo H2 151, con horario de salida a las 13,10 horas y llegada a Santiago a las 15,05 horas, lo que les permitiría abordar el vuelo de Santiago a Concepción de las 17,00 horas, situación que los hizo incurrir en un gasto no presupuestado y que fue determinante en no poder conocer destinos que tenían programado hacerlo debido al monto adicional gastado. Manifiesta que el 6 de febrero de 2019 realizó un reclamo ante el SERNAC, recibiendo una respuesta de la empresa cuyo texto transcribe, la que no dio una satisfacción adecuada a los daños sufridos por el incumplimiento del proveedor denunciado, por lo que considera que estos hechos infringen los artículos 3° letra e), 12, y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe, y solicita se tenga por interpuesta esta denuncia

infraccional en contra del proveedor indicado, acogerla a tramitación y, en definitiva, condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación los comparecientes, por sí y en la representación que invisten, interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor señalado en lo principal de su escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresan, solicitan se le condene a pagar a esa parte, a título de indemnización por los perjuicios que les ha causado esta situación, la suma total de \$425.000.- por concepto de daño material correspondiente a los conceptos que detallan, y \$800.000.- para cada uno de los tres pasajeros afectados por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos que les ha ocasionado esta situación y la conducta negligente del proveedor denunciado y demandado, todo ello con más los reajustes e intereses que estas sumas devenguen, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas treinta y nueve, comparecen por escrito los actores Ahumada Aguirre y Loayza Veas, quienes señalan que la representante del proveedor denunciado y demandado es doña ELIZABETH CERON VIDAL, jefa supervisora encargada de la sucursal LATAM Antofagasta, del mismo domicilio antes indicado.

3.- Que, a fojas sesenta y nueve y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia de los denunciados y demandantes civiles don Claudio Rodrigo Ahumada Aguirre y doña Lydia Graciela Loayza Veas, y del apoderado del proveedor denunciado y demandado civil, abogado don Claudio Andrés Peralta Cortés, ya individualizados en autos. Los denunciados y demandantes comparecientes ratifican la denuncia y demanda interpuestas a fojas 27 y siguientes de autos, solicitando sean acogidas en todas sus partes, con costas. El apoderado del proveedor denunciado y demandado civil contesta la denuncia y demanda civil interpuestas en contra de esa parte mediante minuta escrita, la que pide se tenga como parte integrante del comparendo, y solicita que la denuncia y demanda deducidas por la contraria sean rechazadas, en todas sus partes, con costas. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce. Recibida a prueba la causa, los denunciados y demandantes civiles ratifican los documentos acompañados de fojas 1 a 26 de autos, en parte de prueba y bajo apercibimiento legal. El apoderado del proveedor denunciado y demandado acompaña en el comparendo los documentos signados con los N° 1 a 6 en el acta respectiva, con citación. Esta parte solicita se oficie al Aeropuerto Andrés Sabella de Antofagasta, a fin que informe las condiciones del clima y de operación de aeronaves durante el día 2 de febrero de 2019, y a la Dirección General de Aeronáutica Civil para que informe las razones del retraso del vuelo LA 121 de LATAM entre Antofagasta y Santiago, el día 2 de febrero de 2019.

4.- Que, a fojas setenta y ocho, rola escrito de los denunciados y demandantes civiles en que solicitan se tenga presente lo que expresan.

5.- Que, a fojas ochenta y cinco, rola oficio DASA OF. (o) N° 09/1837/6431, de fecha 20 de agosto de 2019, del Director General de la DGAC, que da respuesta al oficio enviado por el tribunal solicitando la información que en él se indica.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 27 y siguientes de autos, don CLAUDIO RODRIGO AHUMADA AGUIRRE y doña LYDIA GRACIELA LOAYZA VEAS, por sí y en representación de su hijo menor don LUCAS BENJAMIN AHUMADA LOAYZA, ya individualizados, dedujeron denuncia infraccional en contra del proveedor "LATAM", representado para estos efectos por doña ELIZABETH CERON VIDAL, también individualizados, fundados en que el 10 de octubre de 2018 el actor Ahumada Aguirre canjeó y compró tres pasajes en LATAM desde la ciudad de Antofagasta con destino final Concepción, para lo cual utilizó sus millas LATAM ascendentes a 10.500, con las que canjeó el tramo Antofagasta-Santiago, el que tenía como fecha de vuelo el 2 de febrero de 2019, y ese día a las 11,00 horas encontrándose el grupo familiar en el aeropuerto haciendo la fila para entregar el equipaje, el actor recibió un mensaje de texto en que le informaban que el vuelo LA 121 cuya salida era las 12,16 horas, se retrasaba para las 14,40 horas, por lo que le explicó a la funcionaria que lo atendió en el counter que ellos tenían pasajes desde Santiago a Concepción en el vuelo LA 207, cuyo despegue era a las 17,00 horas, por lo que con el cambio de hora no alcanzaban a retirar la maleta para abordar el otro vuelo, por lo que le solicitó a la funcionaria que les enviaran el equipaje directamente a Concepción para evitar tener que retirarlo en Santiago y lograr tomar el vuelo hasta Concepción, recibiendo una respuesta negativa fundada en las políticas de la empresa. Agrega que frente a esta situación debieron comprar pasajes en la línea aérea SKY, cuyo vuelo H2 151 salió a las 13,30 horas llegando a Santiago a las 15,05 horas, lo que les permitió abordar el vuelo a Concepción donde arribaron a las 17,00 horas, como estaba programado, compra que los hizo desembolsar una suma que no tenían presupuestada y, por el contrario, este gasto afectó los planes que tenían para sus vacaciones de conocer otras localidades del sur, hechos que estiman constituyen infracción a los artículos 3° letra e), 12, y 23 de la Ley N° 19.496, que transcriben.

Segundo: Que, a fojas 49 y siguientes, el apoderado del proveedor querellado "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", contesta la denuncia infraccional deducida en contra de su mandante, solicitando el rechazo de la misma en mérito a que su representada no tiene responsabilidad en el retraso del vuelo de Antofagasta a Santiago que indica contratado por los actores, atendido a que éste debió ser retrasado por las condiciones climáticas existentes en el aeropuerto de Antofagasta, condición que autorizaba al proveedor para retrasar la salida del vuelo por razones de seguridad, lo que está permitido por la normativa legal vigente, no siéndole imputable esta situación al denunciado.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 26, 59 a 68, 72 a 77, y oficio de la DGAC, de fojas 95, no objetados, se encuentra acreditado en autos que el retraso del vuelo LAN 121 del día 2 de febrero de 2019 de Antofagasta a Santiago, no tuvo como fundamento las condiciones meteorológicas existentes en el Aeropuerto de Antofagasta, las que

ese día permitían la operación normal del aeropuerto y de los vuelos, por lo que el denunciado es responsable de esta demora que no tiene una causa autorizada en las normas legales y reglamentarias vigentes.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales 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”, en tanto el segundo establece 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 del respectivo bien o servicio”.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales convino con los consumidores la prestación del servicio de transporte de personas al no cumplir con el horario de salida convenido y, además, él y/o sus dependientes actuaron con negligencia al no solucionar esta situación, de inmediato, ofreciendo a los denunciantes el viajar en otro vuelo de la misma empresa en un horario conveniente para ellos, o realizarlo en otra línea aérea mediante el canje de los pasajes por ella comercializados, causando un evidente menoscabo a los consumidores con esta conducta contravencional al verse en la obligación de adquirir nuevos pasajes en una línea aérea distinta para cumplir con su itinerario programado, lo que significó que realizaran un gasto importante y no contemplado en el inicio de su viaje de vacaciones.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, don CLAUDIO RODRIGO AHUMADA AGUIRRE y doña LYDIA GRACIELA LOAYZA VEAS, por sí y en representación de su hijo menor don LUCAS BENJAMIN AHUMADA LOAYZA, ya individualizados, interpusieron en el primer otrosí de su escrito de fojas 27 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “LATAM AIRLINES GROUP S.A.”, representado para estos efectos por doña ELIZABETH CERON VIDAL, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de la suma total de \$425.000.- por concepto de daño material, correspondiente a los rubros que señalan, y \$800.000.- para cada uno de los tres pasajeros por daño moral, con más los intereses y reajustes que estas cantidades devenguen, con costas.

Séptimo: Que, a fojas 49 y siguientes, el apoderado del proveedor demandado contestó la acción civil deducida en contra de esa parte, solicitando el rechazo de la misma en mérito a los antecedentes fácticos y legales que expone, con costas.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones materia de la denuncia de autos, procede acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por don Claudio Rodrigo Ahumada Aguirre y doña Lydia Graciela Loayza Veas, por sí y por su hijo menor Lucas Benjamín Ahumada Loayza, y se condena al proveedor demandado al pago de la suma de \$402.211.- por daño material, correspondiente al valor de los tres pasajes adquiridos en la línea aérea SKY para el vuelo H2 151 de Antofagasta a Santiago el día 2 de febrero de 2019, y \$100.000.- para cada uno de los tres demandantes por daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos psíquicos que les ocasionó la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no dar una adecuada solución inmediata al retraso de la hora de salida del vuelo contratado por los demandantes, produciendo un evidente menoscabo y preocupación a los consumidores por estos hechos, viéndose éstos en la obligación de ejercer acciones judiciales para obtener el respeto de sus derechos que como consumidores les corresponden, suma que se fija por el tribunal en el monto antes indicado apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos a los actores.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley N° 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se CONDENA al proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representado por doña ELIZABETH CERON VIDAL, ya individualizados, al pago de una MULTA de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la querrela de fojas 27 y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la **Tesorería Municipal de Antofagasta** en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don CLAUDIO RODRIGO AHUMADA AGUIRRE y por doña LYDIA GRACIELA LOAYZA VEAS, por sí y en representación de su hijo menor don LUCAS BENJAMIN AHUMADA LOAYZA, ya individualizados, y se condena al proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.",

representado por doña ELIZABETH CERON VIDAL, también individualizados, al pago de la suma de \$402.211.- por daño material, y \$100.000.- para cada uno de los tres demandantes por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a los actores como consecuencia de las infracciones antes indicadas, la primera de las cuales se pagará reajustada en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre la fecha de presentación de la demanda y la de su entero y efectivo pago.

4.- Que, se acoge la petición formulada por los demandantes en el sentido que la suma determinada por daño material, debidamente reajustada, y la fijada por daño moral, devengarán intereses corrientes calculados entre la fecha en que esta sentencia quede ejecutoriada y la de su entero y efectivo pago.

5.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 5.865/2019.

Dictada por don RAFAEL GARRARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por doña YESENIA MONSALVEZ TAIBA, Secretaria Titular.

