

Arica, a veintidós de octubre de dos mil dieciocho.

VISTOS:

A fs. 19 a 22 rola la querella infraccional deducida por Alejandro Iván Díaz Labarca, abogado, cédula de identidad N° 12.461.507-0, domiciliado en Baquedano N° 1036, Block BZ, departamento N° 11, de Arica, en contra de Latam Airlines Group, R.U.T. N° 89.862.200-2, representada legalmente por Carlos Mencio, ignora profesión u oficio, domiciliados en calle Arturo Prat N° 391, de Arica, por infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, solicitando se acoja la querella y, en definitiva, se condene a la querellada y demandada civil a una multa de 50 UTM o la multa que se determine sobre la base de los argumentos que expone: I.- Síntesis de los hechos: Refiere que, producto de un retraso y reprogramación unilateral del vuelo Tacna-Lima-La Habana del día 12 de abril de 2018, al que venía asociado la compra de hoteles y arriendo de un automóvil por 10 días en La Habana, Cuba, por el proveedor CUBACAR, contratado y pagado a través de la agencia de viajes Latam Travel, perdió la reserva del arriendo del auto, pre-pagado y que asciende a la suma de \$470.249.-, suma que solicitó mediante reiterados reclamos en la página web su reintegro y luego de la dilación innecesaria, recibió una respuesta negativa de la empresa, sin fundamentación expresa. II.- Detalle de los hechos. 1.- Refiere que con fecha 23 de febrero de 2018 compró a la empresa Latam Airlines Group S.A. pasejes de ida y regreso Tacna-Lima. La Habana, para él y su cónyuge por 10 días desde el 12/04/2018 hasta el 22/04/2018, código de Reserva XVKTGY, 2.- Que, con fecha 02/03/2018 asociado al mismo código de reserva, pagó a Latam el arriendo del automóvil por los mismos diez días en Cuba por la suma de \$470.249.-, proporcionados por la empresa cubana CUBACAR N° Reserva 473989 N° Negocio 270753, 3.- Que, el día del viaje de ida el 12/04/2018 tramo Tacna-Lima-La Habana, vuelo LA 2168, que estaba programado para las 07:37 horas(hora peruana) se retrasó el vuelo por motivos técnicos de la aeronave, por lo que tuvieron que esperar en el el aeropuerto de Tacna alrededor de 5 horas, 4.- Que, producto de ese retraso, perdieron el vuelo de conexión Lima-LaHabana, vuelo LA 2410 que partía a las 15:05 horas,y el vuelo se postergó para el día siguiente, esto es, el día 13/04/2018, 5.- Que, a consecuencia de lo anterior, y por motivos ajenos a su voluntad, tuvieron que quedarse una noche en Lima (la empresa asumió los gastos de alojamiento y traslado), 6.- Que, al llegar a La Habana, Cuba, al día siguiente y al presentarse en las oficinas de CUBACAR en el aeropuerto de La Habana, sus encargados les informaron que su reserva había sido dejada sin efecto por no haberse presentado el día anterior, 7.- Que, atendido que les quedaban nueve días

de arriendo del vehículo solicitó a CUBACAR que se les proporcionara un automóvil por el saldo del tiempo, recibiendo una respuesta negativa porque ello no era posible y que debería solucionar este problema con Latam, 8.- Refiere que por este problema, ingresó a la página web de Latam la solicitud de que se le otorgara un automóvil por los 9 días que les restaban en Cuba y devolución de un día del arriendo no utilizado y lo pagado por una noche en el Hotel Nacional de Cuba, generándose el caso #9556593, 9.-Hace presente que en Cuba el acceso a internet es muy limitado y lento, sólo existen en los hoteles 5 estrellas y que sólo hay dos computadores en el hotel donde se alojaron, por lo que debieron esperar mucho tiempo para ocupar un computador, lo que obviamente afectó sus descansos. 10.- Que, en respuesta a lo anterior, con fecha 14.04.2018, recibió por correo electrónico de la ejecutiva de Latam, doña Karen Torres Fuentealba que adjunta: "el operador nos indica que no tiene automóviles disponibles para rentar, y al no dar aviso que llegarían un día después, quedó como NO SHOW, por lo que se solicitó se le devolviera el dinero, nos avisarán el lunes sobre este tema, respecto a la noche de hotel perdido, se solicita usted haga el reclamo y petición de devolución, tanto de esta noche como del automóvil"(sic), 11.- Que, con fecha 15/04/2018 presentó una 2º solicitud , creándose el caso #9576152, de la que no tuvo respuesta, 12.- Que, con fecha 24/04/2018 presentó una 3º solicitud, creándose el caso #9692750, de la que no tuvo respuesta, 13.- Que, con fecha 28/04/2018 presentó una 4º solicitud, creándose el caso #9737982, de la que tampoco tuvo respuesta, 14.- Que, con fecha 30/04/2018, haciendo referencia al caso #9576152, recibió un correo electrónico de una ejecutiva de Latam doña Lady Valenzuela, quien le señaló que se designó un ejecutivo para la gestión y pronta respuesta de su caso, 15.- Que, con fecha 14/05/2018, haciendo referencia al caso #9576152, recibió un correo electrónico de una ejecutiva de Latam, doña Claudia Alfaro, quien le señaló lo siguiente: "Junto con saludarlo me dirijo a usted con la intención de explicar lo que usted menciona ocurrió en su vuelo del día 12 de abril, con destino a Cuba. Estamos plenamente conscientes de las molestias que generan este tipo de situaciones, sin embargo, apelamos a su comprensión ya que no estamos exentos de que algunos de nuestros vuelos se vean afectados por razones fortuitas. Así, bien cumplieron con un riguroso control de las aeronaves, lo que puede dar fe la Dirección General de Aeronáutica Civil, en el presente caso se produjo una falla técnica imprevisible durante la operación de nuestros vuelos, que nos obligó tomar acción inmediata e impidió cumplir con el itinerario establecido. Considerando que la seguridad de los pasajeros es la máxima responsabilidad, evitamos bajo cualquier circunstancia, el riesgo que significa efectuar un vuelo en condiciones que no sean óptimas. No obstante, si usted incurrió en gastos adicionales durante la espera, le ofrecemos el reembolso, previo

Pérdida de tiempo de descanso e incomodidades al tratar de comunicarse con Latam en Chile desde Cuba, 3.- El tener que esperar varios días en Cuba la respuesta al correo electrónico, sin saber si podían disponer de un automóvil en el tiempo restante y 4.- Frustración por la falta de respuesta fundada y oportuna de Latam tras seis reclamos electrónicos a través de la página web. Pide, en definitiva, se condene a Latam en su calidad de proveedora de servicios turísticos a indemnizarle en la suma de \$2.470.249.-, o la suma que se estime ajustada al mérito de autos, más los reajustes por variación del I.P.C. e intereses contados desde la fecha en que debió prestarse el servicio, esto es, desde el 12 de abril de 2018 y las costas de esta causa.

A fs. 22 vta. rola la resolución del Tribunal que ordenó citar a prestar declaración indagatoria al representante legal de Latam Airlines Group y/o administrador o jefe de local conforme lo dispuesto por el artículo 50 D Ley N° 19.496 y citó a las partes a audiencia de contestación y prueba.

A fs. 23 rola la notificación personal de la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 19 a 22 y su proveído de fs. 22 vta. a Latam Airlines Group S.A., por medio de su jefa de local Erika Sánchez, C.I. N° 8.199.092-1, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 31 rola la declaración indagatoria del letrado de la querrelada, Raúl Soto Paredes, debidamente facultado.

A fs. 84 a 85 vta. rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 86 rola el Ordinario N° 1954, de 6 de agosto de 2018, de este Tribunal a la Dirección General de Aeronáutica Civil, por el que solicita información de los motivos del retraso específico del vuelo LA 2168 de fecha 12/04/2018.

A fs. 90 rola el Oficio N° 1370/7089, de fecha 13 de septiembre de 2018, de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

A fs. 90 vta. rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando

En cuanto al fondo del asunto:

Primero: Que, a fs. 31 rola la declaración indagatoria de Latam prestada con poder suficiente por el letrado Raúl Soto Paredes, quien expone que Latam se obliga a transportar a sus pasajeros a los destinos contratados por éstos, conjuntamente con su equipaje. Refiere que, de acuerdo a los registros de Latam, el actor habría adquirido sus pasajes para volar desde Tacna a Cuba entre el 12 al 22 de abril de 2018 y que conforme sus registros el vuelo sufrió un retraso debido al iniciar sus operaciones porque el avión requirió una revisión técnica no programada, lo que impidió que el vuelo operara en itinerario. Señala que el personal de Latam entregó a todos pasajeros la información respecto de la reprogramación de su vuelo y,

envío de comprobantes para su análisis y evaluación. Le agradecemos enviarnos dicha información, completando un nuevo formulario aquí, haciendo referencia a este número de caso #9576152." 16.- Que, en atención a lo solicitado en el correo transcrito, con fecha 15/05/2018, el denunciante presentó una 5ta. Solicitud, cerrándose el caso #9936462, de la que no tuvo respuesta tampoco. 17.- Que, con fecha 23/05/2018 presentó una 6° solicitud, creándose el caso #10033520. 19.- Mediante correo electrónico de fecha 04/06/2018, haciendo referencia al caso #10033520 el denunciante refiere que recibió un correo electrónico de una ejecutiva de Latam, doña Claudia Alfaro, quien le señaló lo siguiente: "Entendemos que la respuesta entregada por la compañía no fue satisfactoria para usted, por lo que analizamos nuevamente su planteamiento y lamentamos comunicarle que tendremos que mantener nuestra posición."(sic). 19.- Que, refiere que lamentablemente la respuesta es absolutamente infundada, ya que no contiene motivos del rechazo, y sólo se limita a señalar que "tendremos que mantener nuestra posición", sin siquiera indicar los fundamentos concretos del rechazo. 20.- Que, efectivamente, el denunciante señala que incurrió en un gasto de \$470.249.-, el que no le fue reembolsado ya que corresponde a un servicio no prestado por causas absolutamente ajenas a su voluntad. 21.- Refiere que ha solicitado reiteradamente el reembolso de la cantidad antes señalada y no ha tenido respuesta satisfactoria, la que tampoco ha sido fundada, ya que Latam sólo se limita a indicar que "mantiene su posición", sin haberle indicado los motivos concretos de su negativa, lo que le ocasiona un menoscabo en su calidad de consumidor por el valor del servicio no prestado. III.- El Derecho. Refiere que los hechos antes descritos configuran infracciones a los artículos 12, 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos del Consumidor. En el mismo acto, en su calidad de consumidor de servicios turísticos y, reiterando todos y cada uno de los conceptos expuestos en la querrela infraccional, deduce la demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Latam Airlines Group, R.U.T. N° 89.862.200-2, representada legalmente por Carlos Mencio, ignora profesión u oficio, domiciliados en calle Arturo Prat N° 391, de Arica, y demanda al proveedor y solicita se le condene a pagarle la suma de \$2.470.249.-, desglosada en: 1.- Daño Efectivo \$470.249.-, 2.- Daño Moral \$2.000.000.-. Funda esta acción civil y la indemnización de perjuicios demandada en los antecedentes de hecho señalados en la querrela infraccional, los que reproduce uno a uno. En cuanto al daño moral, funda la acción en las evidentes molestias consistentes en: 1) Ver frustrados sus planes de disfrutar sus estadías en Cuba sin contar con el arriendo del automóvil, ya que Latam debió haber tomado inmediatamente las providencias necesarias para que CUBACAR no dejara sin efecto su reserva o preocuparse de buscar otras alternativas de arriendo de vehículos, mientras esperaban alguna solución, 2.-

artículo 67 que son obligaciones del comandante: b) Cerciorarse de que la aeronave esté apta para iniciar la operación de vuelo, de acuerdo con los manuales correspondientes. Finalmente, refiere que el artículo 70 del mismo Código dispone que "El comandante designado para un vuelo podrá negarse a recibir la aeronave si su revisión personal y controles previos le indican que no está apta para iniciar la operación". En conclusión, en la especie señala que estamos frente a un problema suscitado antes del inicio del vuelo, el que impedía la operación del mismo en tanto éste no fuera solucionado única vía de poder entregar un servicio de transporte seguro.

3. Refiere que la normativa aeronáutica chilena (Código Aeronáutico) define en su artículo 126 que 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 especial importancia posee en la materia el artículo 127 del mismo Código, norma 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. 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, el artículo 147 del Código Aeronáutico dispone 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. Por su parte el Convenio de Montreal, disponen que el transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga. Sin embargo, el transportista no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas. (artículo 19 Convenio de Montreal). Así, señala que no sólo la normativa local, sino que adicionalmente los tratados internacionales vigentes sobre la materia (todos aprobados por Chile y, por tanto, leyes de la República) junto con establecer el

entonces, no existe ninguna infracción a la Ley N° 19.496 y no existen perjuicios que la demandada deba indemnizar al actor, ya que no existe tal daño o perjuicio. Segundo: Que, a fs. s. 84' a 85 vta. rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte querellante y demandante civil Alejandro Iván Díaz Labarca, por sí y la asistencia de la parte querellada y demandada civil de Latam Group Airlines S.A., representada por el abogado Oscar Toro Montes de Oca.

La parte querellante y demandante civil de Alejandro Iván Díaz Labarca ratificó sus acciones, con costas.

La parte querellada y demandada civil de Latam solicita que ésta sea rechazada en todas sus partes y con costas, sobre la base de las siguientes consideraciones de hecho y derecho: 1.- Refiere que el querellante relata que adquirió pasajes para volar entre las ciudades de Tacna – Lima –La Habana entre el 12 y el 22 de abril de 2018 y que adicionalmente habría contratado a través de Latam el arriendo de un automóvil en La Habana por 10 días en la empresa Cubacar, que el vuelo entre Tacna y Lima, sufrió un atraso de aproximadamente 5 horas, lo que le implicó perder su conexión entre Lima y La Habana, siendo el actor protegido en un vuelo para el día siguiente, pagándole Latam una noche de alojamiento en Lima, más los gastos de alimentación y traslado. Al llegar a La Habana, relata que se dirigió a la agencia Cubacar por el arriendo de su automóvil, siendo informado que éste había sido cancelado por no presentarse el actor a retirarlo el día del arriendo, asimismo, que no existía disponibilidad de vehículos. Agrega que habría realizado varios reclamos en Latam por este hecho sin obtener una respuesta satisfactoria ni en relación con el arriendo del vehículo ni con la devolución del valor pagado por el mismo. Concluye, que incurrió en un gasto de \$470.249.- los que le deberían ser reembolsados. En definitiva, imputa una infracción al Art. 12 y 23 de la Ley 19.496. 2.- En relación con la presente querrela, señala que el vuelo del actor entre Tacna y Lima debió ser objeto de una mantención técnica no programada, la que implicó un atraso del vuelo. Señala que es importante señalar SS., que Latam realiza todas revisiones y mantenciones exigidas tanto por el fabricante de las aeronaves como las exigidas por la Dirección Aeronáutica Civil. Señala que, no obstante, tales mantenciones, un avión igualmente está sujeto a sufrir desperfectos imprevistos o derivados de su operación y cuando aquello sucede Latam procura solucionarlos de la forma más expedita posible, buscando afectar lo menos posible sus operaciones. En efecto, señala que el artículo 65 del Código Aeronáutico dispone que el comandante de la aeronave es la única y máxima autoridad a bordo, es el 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 del explotador y agregando el

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 del obligado. 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). La jurisprudencia comparada lo ha calificado como "un evento extraño a la esfera de control del obligado" 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 como un caso fortuito o fuerza mayor. En nuestro derecho el caso fortuito o fuerza mayor constituye un denominado eximente de responsabilidad civil. En efecto, conforme lo dispuesto en el artículo 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, indica que 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. Sostiene que este principio ha sido ampliamente recogido por el Código Aeronáutico Chileno como una causal eximente de responsabilidad cuando el transportista no puede cumplir con sus obligaciones emanadas del Contrato de Transporte Aéreo, disponiendo en su artículo 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 artículo 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

principio general en orden a que el transportador asume responsabilidad a causa de los retrasos en los vuelos, reconoce que tal responsabilidad cesa en caso que por razones fuera de su alcance se vea impedida de cumplir con tales itinerarios comprometidos, en razón de impedimentos sobrevinientes, como es el caso de la fuerza mayor. Conforme la normativa chilena, toda persona que adquiere un pasaje aéreo con mi representada, lo que está haciendo es suscribir un contrato de transporte aéreo con Latam, motivo por el que Latam se obliga, por cierto, precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea pasajeros o cosas ajenas dispuesto así por el artículo 126 del 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, como reza el artículo 131 del Código Aeronáutico. Indica que 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 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, indica que si analizamos el caso a la luz de la normativa chilena como asimismo si analizamos esta situación a la luz del Contrato de Transporte aéreo vigente en Chile se regulan clara y específicamente el que mi 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. Ciertamente en este caso, y por las razones antes detalladas, el vuelo que debía abordar el actor entre Tacna y Lima sufrió un retraso en el inicio de sus operaciones en razón de una falla en el mismo, la que sólo pudo ser detectada poco antes del vuelo y en razón del cual que fue necesario realizar en el avión un mantenimiento no programado previo a poder iniciar las operaciones del vuelo, todo lo cual, sin duda alguna, constituye una situación de caso fortuito o fuerza mayor. 4.- Nuestro Código Civil define el caso fortuito o fuerza mayor como el imprevisto que no es posible resistir. Se trata de un hecho que está absolutamente fuera del control de las partes,

presenta en la especie. Indica que, a la luz de la legislación, un atraso como el sufrido por el vuelo del actor no genera las responsabilidades legales que este pretendería, más aún cuando las causas del mismo deben calificarse como un caso fortuito o fuerza mayor. 6.- En relación con los servicios terrestres contratados y los costos de los mismos, primeramente, señala que la demandada cumplió con su obligación legal en orden a contratar dichos servicios, de manera tal que tanto el arriendo de auto como las reservas hoteleras fueron tomadas y estaban disponibles a nombre del actor a contar de la fecha en la que éste contrató tales servicios. En su rol de intermediario, Latam informó al actor de las condiciones de tales arriendos, las que adicionalmente le fueron enviadas a su correo electrónico, documento que establece que las condiciones de devolución de los servicios contratados dependen de la empresa que presta el servicio, siendo responsabilidad del cliente el informarse de las mismas. Así, indica que los cobros o penalidades por tales servicios están sujetos a las condiciones de la empresa que los presta, los que son informados al cliente y que la pretensión del actor en orden a que tales servicios deben ser restituidos por Latam carece de toda base y fundamento. 7.- En relación con las normas de la Ley 19.496 que se imputan como infringidas, señala que tal infracción simplemente no se presenta en la especie. Se imputa una infracción al Art. 12 de la Ley 19.496, la que 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, materia en la que insiste en que, tal como se ha señalado en los capítulos anteriores, en la especie no estamos frente a un actuar negligente de Latam sino que frente a una situación que debe calificarse de caso fortuito o fuerza mayor. Con todo, señala que el transporte aéreo efectivamente fue prestado tan pronto por la demandada pudo regularizar su operación aérea. Por su parte y en relación a la situación del arriendo del auto, la compañía Cubacar se ha ajustado a los términos del arriendo contratado, lo mismo que el hotel del actor, razón por la cual refiere que no procede imputar una infracción a las condiciones conforme las cuales tales servicios fueron contratados. Por su parte, indica que 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. Como primera reflexión asociada a esta norma señala que en la especie el retraso del vuelo del actor claramente obedece a situaciones de seguridad y que deben ser calificadas como caso fortuito o fuerza mayor y no a un actuar negligente de Latam. Adicionalmente, acota que el servicio de transporte aéreo

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 Latam y sus pasajeros consagra este mismo principio al disponer en su artículo 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." Señala 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 estamos frente a una situación extraordinaria como es la necesidad de realizar un mantenimiento no programado, como es una filtración en una de las válvulas del motor del avión, que solo pudo ser detectada poco antes del inicio del vuelo y que resultaba del todo excepcional atendido el hecho que el vuelo presentaba sus mantenciones y permisos al día. Señala que es importante hacer presente que, por normas IATA como asimismo por disposición de los fabricante y políticas de Latam, los aviones son sometidos a procesos de mantención permanentes como a certificaciones de parte de la autoridad y en el caso de autos el vuelo presentó los problemas antes señalados no obstante contar con sus mantenciones completamente al día. 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. 5.- El Art. 133-B del Código Aeronáutico regula expresamente la situación de retrasos o cancelaciones de vuelos, disponiendo que el pasajero afectado tendrá los siguientes derechos: a) Embarcar en el siguiente vuelo que tenga disponible; b) Prestaciones asistenciales, conforme a lo dispuesto en el artículo 133 A, siempre que la causa del retraso o cancelación sea imputable al transportador. c) Indemnización con arreglo a lo previsto en el artículo 147, si el retraso o la cancelación se debe a causa imputable al transportador. En la especie, resulta claro y reconocido por el propio actor en su demanda que frente al retraso Latam no solo protegió al actor en el siguiente vuelo disponible a La Habana, sino que lo protegió en la ciudad de Lima, entregándole servicios de hotel, alimentación y alojamiento, dando así cumplimiento a la normativa legal existente sobre la materia. Adicionalmente, y dado que en la especie estamos frente a un atraso cuya causa que no es imputable al transportador o más bien frente a un hecho que debe calificarse como una fuerza mayor. En este sentido, el Art. 133-B es claro al establecer como requisito para las compensaciones legales el que estemos frente a un acto imputable al transportador, lo que, como ha señalado, no se

una pretensión como la de autos. En definitiva, niega y controvierte, la existencia y procedencia de los perjuicios morales demandados en autos y solicita tener por contestada la querrela infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios y rechazarlas en todas sus partes, con costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados y 2.- Monto y naturaleza de los daños."

Cuarto: Que, la parte querellante y demandante civil de Alejandro Iván Labarca Díaz acompañó como prueba documental comprobante de compra de servicio de arriendo de vehículo con cargo a tarjeta de crédito de fecha 02/03/2018 que rola a fs. 1, comprobante de compra de pasajes que rola a fs. 2 y 2 vta., comprobante de creación de caso #9556593 de fecha 12/04/2018 que rola a fs. 3, correo electrónico de fecha 13/04/2018 que rola a fs. 4, comprobante de creación de caso 956812 de fecha 13/04/2018 que rola a fs. 5, correo electrónico de doña Karen Torres Fuentealba referido al caso #9556593 de fecha 14/04/2018 que rola a fs. 6, correo electrónico del querellante de fecha 14/04/2018 que rola a fs. 7, comprobante de creación de caso #9576152 de fecha 15/04/2018 que rola a fs. 8, comprobante de creación caso #9692750 de fecha 24/04/2018 que rola a fs. 9, comprobante de creación caso #9737982 de fecha 28/04/2018 que rola a fs. 10, comprobante de resolución de caso #9576152 de fecha 14/05/2018 que rola a fs. 11, comprobante de creación del caso #99326462 de fecha 15/05/2018 que rola a fs. 12, correo electrónico de Nicolás Masías de Latam de fecha 23/05/2018 que rola a fs. 13, comprobante de resolución de caso #10033520 de fecha 23/05/2018 que rola a fs. 14, respuesta a encuesta de satisfacción referida al caso #10033520 que rola a fs. 15, comprobante de resolución de caso #10033520 de fecha 06/06/2018 que rola a fs. 16, respuesta de encuesta de satisfacción referida al caso #10219840 de fecha 13/06/2018 que rola a fs. 17 y comprobante de resolución de caso #1021984 de fecha 13/06/2018 que rola a fs. 18.

Quinto: Que, a su turno, la parte querellada y demandada de Latam acompañó condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje que rola a fs. 54 va 59, reporte de contingencia Código 2398015 que rola a fs. 60 a 66, reporte de contingencia Código 2397015 que rola a fs. 67 a 73, reporte de contingencia Código 2397187 que rola a fs. 74 a 78 y reporte de contingencia Código 2397240 que rola a fs. 79 a 83.

Sexto: Que, son hechos no discutidos en esta causa:

1.- Que, Alejandro Iván Díaz Labarca compró vía página web a Latam con fecha 23 de febrero de 2018 dos pasajes para volar junto a su cónyuge Nasmia Cortés Pérez desde la ciudad de Tacna-Lima-La Habana ida y vuelta desde el 12 de abril al 22 de abril de 2018 y cuyo código de reserva es el XVKTGY.

en definitiva sí fue prestado hasta la ciudad de La Habana como asimismo que el actor fue protegido en la ciudad de Lima, entregando un servicio de hotel, alimentación y traslados. 8.-Refiere que el actor ha interpuesto en autos una demanda de indemnización en contra la demandada, solicitando una indemnización de perjuicios por concepto de daño emergente por la suma de \$470.249.-, cantidad que no especifica a lo que se refiere en su demanda, sin embargo, asume que estaría referida al arriendo de automóvil contratado. Asimismo, se solicita una indemnización por daño moral por la suma de \$2.000.000.- En relación con la pretensión indemnizatoria por concepto de daño emergente señala que es del todo improcedente. En efecto, el actor imputa responsabilidad a Latam en las mismas razones por la cual no se presentó a retirar el auto arrendado en la fecha dispuesta fue el atraso del vuelo de Latam, pero, dicha tesis, sin embargo, deberá ser rechazada toda vez que el hecho que provocó el retraso del vuelo entre Tacna y Lima obedeció a una situación de caso fortuito o fuerza mayor, la cual, conforme lo dispuesto en los artículos 1547 y 1558, la primera de las cuales dispone que el deudor no es responsable del caso fortuito, a menos que se haya constituido en mora (siendo el caso fortuito de aquellos que no hubieran dañado a la cosa debida, si hubiese sido entregada al acreedor), o que el caso fortuito haya sobrevenido por su culpa. Por su parte, el artículo 1558 dispone que la mora producida por fuerza mayor o caso fortuito no da lugar a indemnización de perjuicios. Finalmente, el artículo 127 del Código Aeronáutico dispone que el transportador podrá 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 lo anterior, señala que la pretensión de imputar a Latam las consecuencias de los cargos del arriendo del auto en razón del atraso de su vuelo por una causal de caso fortuito o fuerza mayor deberá ser desestimada. En relación con el daño moral, señala que estamos frente a una pretensión sin el más mínimo fundamento, de modo esta pretensión deberá ser rechazada por improcedente tanto a la luz de los requisitos de la responsabilidad civil demandada, como 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. En efecto, señala que los actores siempre estuvieron informados del atraso de su vuelo, asimismo, recibieron todos los servicios asistenciales en la ciudad de Lima y, adicionalmente, fueron transportados a La Habana al día siguiente. Adicionalmente, las razones esgrimidas para fundamentar el daño moral carecen de base ya que las demoras e incomodidades simplemente no pueden justificar

2.- Que, asociado al mismo código de reserva, el querellante pagó a Latam el arriendo de un automóvil por los mismo diez días de estadía en Cuba por la suma de \$470.249.- y que este servicio sería proporcionado en el lugar de su destino por Cubacar.

3.- Que, el 12/04/2018 el vuelo de ida tramo Tacna-Lima-La Habana se atrasó por cinco horas y perdió su vuelo de conexión Lima-La Habana y fue embarcado para continuar con su viaje de ida al día siguiente, esto es, el 13/04/2018.

4.- Que, al llegar a la ciudad de La Habana, el querellante fue informado por Cubacar que el arriendo del vehículo había sido cancelado por no presentarse a retirar el vehículo el día pactado para el inicio de su arriendo y que no existía disponibilidad de otros vehículos.

Séptimo: Que, analizada la prueba rendida, especialmente, la prueba documental de la querellante que rola a fs. 1 a 18 y la documental de la querellada que rola a fs. 54 a 83, esta sentenciadora ha adquirido la absoluta convicción que Latam Airlines Group S.A. prestó un servicio de transporte aéreo del querellante y su acompañante y el servicio terrestre de hotelería y arriendo de vehículos contratado por el querellante y pagado a ésta, todos asociados al Código de Reserva XVKTGY y no respetó los términos, condiciones ni modalidades, dentro de las cuales se encontraba el arriendo de un vehículo por diez días en La Habana-Cuba, pues pese al retraso del vuelo de ida Tacna-Lima y haberse perdido la conexión del tramo Lima-La Habana cuyos motivos no fueron controvertidos, la querellada debió adoptar todas las medidas y providencias de comunicación e información a la empresa que proveía el servicio de arriendo con la que mantiene comunicación, en este caso, Cubacar, para que el querellante pudiera disponer de los servicios de arriendo del vehículo contratado al día siguiente por el tiempo restante contratado originalmente y pagado a la querellada, lo que no cumplió Latam, perdiendo el querellante y su acompañante al haber llegado a su destino La Habana un día después de la fecha originalmente contratada por el retraso y pérdida de la conexión desde Lima a La Habana, el servicio y se vio privado en La Habana del vehículo rentado y no pudo disponer de éste, no recibiendo éste una respuesta suficiente y fundada de sus reclamos o casos y no bastando emplear la expresión "NO SHOW" porque "el no presentarse" o "no aparecer" que es el significado de la expresión inglesa, para requerir el servicio de arriendo contratado el día 12.04.2018 no fue imputable a culpa o responsabilidad del querellante sino absolutamente ajeno a su voluntad y de cargo de la querellada y, prestó entonces un servicio terrestre contratado de manera defectuosa e incompleta, actuando con negligencia, y causando menoscabo al consumidor debido a la deficiencia en la calidad de aquel servicio pactado previamente, infringiendo con ello el artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que establece

norma de protección a los consumidores, por lo que se acogerá la querrela infraccional deducida a fs. 19 a 22 por Alejandro Iván Díaz Labarca en contra de Latam Airlines Group S.A. y se sancionará por ello a ésta última.

Octavo: Que, sentado lo anterior, y existiendo relación causal entre las infracciones establecidas en el motivo anterior y los perjuicios que se reclaman por el actor, se acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 19 a 22 por Alejandro Iván Labarca Díaz en contra de Latam Airlines Group S.A., sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor la suma de \$470.249.- por concepto del arriendo del vehículo en La Habana-Cuba pagado en forma anticipada por el actor a la demandada civil y del que no pudo disponer durante toda su estadía en la isla de Cuba, valor se encuentra acreditado con el comprobante de pago con tarjeta de crédito ****7240 del Banco de Chile con fecha 02/03/2018 que rola a fs. 1 y, a pagar al actor la suma de \$300.000.- por concepto de daño moral sufrido por el demandante, monto estimado prudencialmente por esta sentenciadora, tomando en consideración la molestia que se genera para cualquier persona al llegar a un destino programado de vacaciones, planificado con antelación para gozar de un descanso, sin los servicios efectivamente contratados y pagados oportuna y previamente al viaje y la frustración que importó para el actor haber realizado numerosas consultas y solicitudes de restitución del dinero pagado por el arriendo del vehículo mediante la aperturas de, al menos seis casos, como se acredita con los comprobantes de creación de casos acompañados a fs. 8 a 18 y sin considerar que los servicios fueron contratados y pagados a Latam, sin obtener una respuesta justificada a sus requerimientos.

Noveno: Que, con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12 y 23 en relación con los artículos 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local, y los artículos 127 y 147 del Código de Aeronáutica y norma 121 de la DGAC,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

- 1.- Se acoge la querrela infraccional deducida a fs. 19 a 22 por Alejandro Iván Díaz Labarca en contra de Latam Airlines Group S.A.
- 2.- Se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S.A** del giro de su denominación, R.U.T. N° 89.862.200-2, representada por su jefa de local Erika Sánchez, ignoro segundo

apellido, R.U.T. N° 8.199.092-1, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 391, de Arica; a multa de **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o prestación de un servicio y prestar un servicio, actuando con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas, deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio, infringiendo con ello los artículos 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496, que establece normas de protección a los derechos de los consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la jefa de local o su representante legal por **TREINTA DIAS** de Reclusión Nocturna.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

3.- Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 19 a 22 por Alejandro Iván Díaz Labarca en contra de Latam Airlines Group S.A., sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$770.249.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por el actor civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el Índice de Precios del Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar el Señor Secretario Abogado del Tribunal.

4.- No se condena en costas a la querellada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 901-AP/2018

Sentencia pronunciada por doña **CORALI ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.



Es Copia Fiel de su Original
Arica, 05 FEB 2019
SECRETARIO

