



REPUBLICA DE CHILE

1.MUNICIPALIDAD DE ARICA

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Causa Rol N° 1139 (AP)

Arica, veinticinco de septiembre de dos mil trece.-

Vistos:

A fs. 4 y siguientes rola la querrela infraccional interpuesta por el abogado Patricio Ricardo Sepúlveda Albornoz en representación de Raúl Enrique Muñoz Palza, gerente de operaciones, domiciliado en El Arrayán N° 390, Condominio Bosque Azapa, de Arica en contra de Latam Airlines Group S.A. representada de acuerdo con la presunción establecida en el inciso final del artículo 50 cl de la Ley N° 19.955 por doña María Esther González González, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio para estos efectos en Prat N° 381 de esta ciudad, por contravenir gravemente la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, al extravíar el equipaje del querellante al momento de desembarcar de su vuelo proveniente de Brasily, en definitiva, no darle solución satisfactoria a los perjuicios ocasionados, situación que vulnera claramente las normas que regulan estas materias en el Código Aeronáutico, como también las normas de la Ley N° 19.496. Fundamenta su acción en que el querellante junto su grupo familiar con fecha 30 de diciembre de 2012, viajó con destino a Sao Paulo-Brasil por dos semanas con motivos de vacaciones familiares debiendo dedicar la tercera semana a temas netamente de negocios para la empresa a la que pertenece regresando a su destino final, esto es, Arica, con fecha 18 de enero de 2013. Expone que habiendo llegado a su destino final - Arica- quedó en espera de retirar las maletas que contenía su equipaje, pero, éste lamentablemente nunca llegó, por lo que debió estampar el correspondiente reclamo por el extravío de su equipaje según da cuenta el parte de irregularidad de equipaje de fecha 18 de enero de 2013. Sostiene que en cuanto a las especies que venían en el interior de la maleta extravíada se encontraban varios recuerdos y regalos de las vacaciones avaluados en \$550.000.-, ropa, prendas de vestir tales como pantalones, zapatos, camisas, etc., lo que se avalúan en la suma de \$570.000.- y ropa de trabajo que corresponde a la vestimenta especial que cuenta la empresa minera en la que trabaja lo que avalúa en la suma de \$130.000.-. Expone que lo más perjudicial y valioso de considerar y que para el querellante tenía un valor sentimental incalculable lo constituye un álbum fotográfico de todo el grupo familiar que pasó reunido las dos primeras semanas en Brasil pues eran las vacaciones soñadas pocas veces y

que muy pocas familias pueden llegar a concretar; aparte de los documentos de índole netamente personal que se encontraban al interior de la maleta extraviada así como importante documentación de su trabajo pues como señaló anteriormente la última semana de su viaje estaba destinada a realizar los temas relacionados a negocios que consistían en visitar la empresa Ciemil con la finalidad de evaluar la compra de la misma con documentos de suma importancia que fueron extraviados y jamás fueron ubicados lo que trajo como consecuencia una serie de dificultades en su trabajo por la complejidad a la que se vio enfrentado para realizar el informe final, ocasionándole problemas en el plano laboral. Ante el reclamo formulado por el extravío de su maleta, la querellada dio respuesta al querellante señalando con fecha 19 de febrero de 2013 que se había vencido el tiempo de búsqueda, sin buenos resultados, por lo cual ofreció una compensación de US\$442 o bien un documento valorado Travel Voucher (TV) por US\$597 lo que claramente no fue aceptado por el querellante lo que hizo saber a la querellada con fecha 26 de marzo de 2013. Y nunca más volvieron a darle una respuesta. Expone que rechazó la compensación ofrecida, por cuanto fue estimada por el querellante como absolutamente desalentadora, dado los perjuicios generados como consecuencia del extravío de la maleta y que superan con creces el perjuicio directo sufrido por el consumidor, lo que se ha desplazado al ámbito familiar como laboral, pues se perdieron objetos de incalculable valor sentimental como laboral, pues es dable considerar, que su viaje también obedecía en gran parte a temas netamente laborales debía realizar en representación de la empresa de la cual forma parte. Expone que la demandada, por un lado en la respuesta dada afirma que la situación prevista se rige por el contrato de transporte aéreo de pasajeros y normas nacionales, sin embargo, ofrece una compensación que no se condice con las indemnizaciones que la propia ley, esto es, el Código Aeronáutico establece para el caso que nos convoca, como asimismo, la ley de protección al consumidor, la cual ampara a los consumidores y autoriza a solicitar las indemnizaciones que sean procedentes. En relación a los derechos y deberes de los consumidores y en lo pertinente al caso que nos ocupa, el artículo 30 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 franquea.". Que, a mayor abundamiento, el artículo 12 del mismo cuerpo legal dispone: "Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor en la entrega del bien o la prestación del servicio.". El artículo 23 de la

Ley N° 19.496 señala: "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, cuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a las fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.". El artículo 24 establece: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente." Señala que por su parte el Código Aeronáutico en el capítulo V al referirse al contrato de transporte lo define de la siguiente manera: "Contrato de Transporte Aéreo es aquel en virtud del cual una persona denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajero o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas". Agrega que el artículo 127 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 podrán dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas." En lo relativo a la pérdida de equipaje, el artículo 134, señala: "El transportador está obligado a conducir con el pasajero y por el precio del pasaje, el equipaje dentro de los límites de peso y volumen que se determinen en el contrato. El equipaje comprende tanto el registrado como los objetos de menos que porte el pasajero. El transporte de exceso de equipaje será objeto de estipulación especial." En cuanto a la restitución del equipaje a la que está obligado el transportador, se refiere el artículo 136 del Código Aeronáutico, al señalar: "La restitución del equipaje al término del vuelo se hará contra la presentación del talón o recibo, cualquiera que fuere la persona que lo exhiba. A falta de dicho título, el transportador podrá exigir la identificación de quien tenga derecho a reclamar el equipaje y diferir su entrega hasta que ella le sea acreditada suficientemente." Sostiene que en el caso que nos convoca, no cabe dudas que las molestias y perjuicios causados por la querellada se han mantenido hasta la fecha y evidentemente deben ser indemnizadas, pues así está establecido en el artículo 142 del citado código, al disponer: "En virtud del contrato de transporte, el transportador es obligado a indemnizar los daños causados con motivo u ocasión del transporte, en la forma y dentro de los límites establecidos en este código." Refuerza esta postura el artículo 148 que señala: "La destrucción, pérdida o avería del equipaje que se produjere durante el transporte aéreo de éste, o el retardo en su transporte, serán indemnizados con una cantidad equivalente a cuarenta unidades de fomento

por cada pasajero. " Sostiene que a mayor abundamiento, en el caso concreto, es procedente incluso reclamar una indemnización mayor, pues ha existido culpa de parte de la querellada en el retardo en la entrega del equipaje, razón por la cual es plenamente aplicable el artículo 172 del texto legal al señalar : "En todo caso, el afectado por el daño podrá demandar una indemnización superior a los límites señalados en el código, si probare dolo o culpa del transportador, del explotador o de sus dependientes, cuando éstos actuaren durante el ejercicio de sus funciones. Cualquier estipulación en contrario para fijar límites de indemnización inferiores a los establecidos en este código, se tendrán por no escritas." Así las cosas y que en el caso que nos ocupa, es procedente incluso reclamar una indemnización mayor pues ha existido culpa de parte de la querellada en la pérdida del equipaje, razón por la cual resulta plenamente aplicable que es el artículo 172: "En todo caso, el afectado por el daño podrá demandar una indemnización superior a los límites señalados en el código, si probare dolo o culpa del transportador, del explotador o de sus dependientes, cuando éstos actuaren durante el ejercicio de sus funciones. Cualquier estipulación en contrario para fijar límites de indemnización inferiores a los establecidos en este código, se tendrán por no escritas." En cuanto al Derecho señala que el inciso primero del artículo 1º de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores modificada por la Ley N° 19.955 define a los "consumidores o usuarios como las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios." En su numeral 3º inciso primero de la norma legal se expresa: "Información básica comercial: los datos instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica." Agrega su inciso tercero: "En la venta de bienes y prestación de servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así, como también los instructivos de uso y los términos de garantía cuando procedan." En la especie, el servicio ofrecido por la querellada no se cumplió a cabalidad y por el contrario, se causó graves perjuicios con tal incumplimiento que a la fecha no ha encontrado reparación. En relación a los derechos y deberes de los consumidores y en lo pertinente al caso que nos ocupa, el artículo 3º 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 franquea." Expone que no cabe duda de que los hechos relatados que la

empresa Lan Chile ha vulnerado los derechos que consumidora tiene la querellante pues a pesar de tener claro que no cumplieron con el servicio ofrecido y el perjuicio que le ha generado, se negaron a dar respuesta satisfactoria a su parte, llegando incluso al extremo de ni siquiera haber dado respuesta a su carta de fecha 26 de marzo de 2013. Expone que a mayor abundamiento se infringe el artículo 12 de la Ley en comento que expresa: "Todo proveedor de bienes y servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor en la entrega del bien o la prestación del servicio." Se infringe la norma legal en comento porque como se ha dicho, por descuido o negligencia culpable imputable a la querellada, se extravió de su destino el equipaje de la querellante, el cual nunca fue ubicado, y en el artículo 23 de la Ley N° 19.496 se señala: "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, cuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a la fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio." Agrega que el inciso primero del artículo 24 de la Ley N° 19.496 dispone: "Las infracciones a lo dispuesto en esta ley serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales, si no tuvieran señalada una sanción diferente." En lo que respecta a las condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajero y equipaje de Lan One World, en su número 1.1.- señala: "Billete" o "billete de pasaje, significa el conjunto de documentos que dan cuenta y hacen fe de la celebración y de las condiciones de un contrato de transporte aéreo y control de equipaje y que están comprendidos por todos o algunos de los siguientes documentos" En su numeral 1.2.- señala: "Transportista" o "Transportador", significa la línea que transporte o se comprometa a transportar al pasajero y/o, su equipaje en virtud de este contrato o que realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo." En su parte inicial del numeral 2.16.-, se expresa: "El transportador se compromete a transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Sin embargo, las horas que se indican en el Billeto de Pasaje o en alguna otra publicación, pueden tener variaciones 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 asume la responsabilidad de garantizar las conexiones, por hechos que no le sean imputables." En cuanto a los límites de responsabilidad, en su numeral 4.4, que nos ocupa, particularmente en cuanto al retraso del equipaje, se hace remisión a las leyes y legislación aplicable del país correspondiente, por lo que debe tenerse en

consideración las normas contenidas en el Código Aeronáutico. Señala que es así como su artículo 126 se refiere al Contrato de Transporte Aéreo que lo define de la siguiente manera: "Contrato de Transporte Aéreo es aquel en virtud del cual una persona denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajero o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas". El artículo 127: "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 podrán dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas." En lo relativo a la pérdida de equipaje, el artículo 134, señala: "El transportador está obligado a conducir con el pasajero y por el precio del pasaje, el equipaje dentro de los límites de peso y volumen que se determinen en el contrato. El equipaje comprende tanto el registrado como los objetos de menos que porte el pasajero. El transporte de exceso de equipaje será objeto de estipulación especial." En cuanto a la restitución del equipaje a la que está obligado el transportador, se refiere el artículo 136 del Código Aeronáutico, al señalar: "La restitución del equipaje al término del vuelo se hará contra la presentación del talón o recibo, cualquiera que fuere la persona que lo exhiba. A falta de dicho título, el transportador podrá exigir la identificación de quien tenga derecho a reclamar el equipaje y diferir su entrega hasta que ella le sea acreditada suficientemente." Sostiene que en el caso que nos convoca, no cabe dudas que las molestias y perjuicios causados por la querrelada, evidentemente que debe ser indemnizadas, pues así está establecido en el artículo 142 del citado código, al disponer: "En virtud del contrato de transporte, el transportador es obligado a indemnizar los daños causados con motivo u ocasión del transporte, en la forma y dentro de los límites establecidos en este código." A su turno, el artículo 148, señala: "La destrucción, pérdida o avería del equipaje que se produjere durante el transporte aéreo de éste, o el retardo en su transporte, serán indemnizados con una cantidad equivalente a cuarenta unidades de fomento por cada pasajero." Sostiene que a mayor abundamiento, en el caso concreto, es procedente incluso reclamar una indemnización mayor, pues ha existido culpa de parte de la querrelada en el retardo en la entrega del equipaje, razón por la cual es plenamente aplicable el artículo 172 del texto legal al señalar: "En todo caso, el afectado por el daño podrá demandar una indemnización superior a los límites señalados en el código, si probare dolo o culpa del transportador, del explotador o de sus dependientes, cuando éstos actuaren durante el ejercicio de sus

funciones. Cualquier estipulación en contrario para fijar límites de indemnización inferiores a los establecidos en este código, se tendrán por no escritas.". Así expone que como podrá apreciarse la responsabilidad que debe asumir el transportador no se limita a o restringe sólo a sus actos propios sino también a los realizados por sus dependientes, situación que se encuentra regulada en el artículo 171 del texto legal tantas veces citado al prescribir: "El transportador y explotador serán responsables tanto de sus propios hechos como de los ejecutados por sus dependientes, durante el ejercicio de las funciones de éstos." En cuanto a la oportunidad para ejercer esta acción señala que el artículo 175 prescribe: "Las acciones establecidas en este título prescribirán en el plazo de un año contado desde el día de los hechos, desde el día en que la aeronave llegó a su destino desde que el transporte fue interrumpido, según el caso." En suma, expone que las irregularidades denunciadas constituyen infracción a la ley de protección a los derechos de los consumidores al tenor de lo dispuesto por el artículo 24 de la Ley N° 19.496 modificada por la Ley N° 19.955 y el Código Aeronáutico, lo que hace procedente que se acoja en todas sus partes la querrela infraccional interpuesta, condenando a la querellada al máximo de las multas previstas en la ley o la que la que determine el tribunal conforme al mérito del proceso atendida la gravedad o irreprochabilidad de la conducta imputada a la querellada, con costas. El mismo letrado en la misma representación dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de en contra de Línea Aérea Lan Chile S.A. representada de acuerdo con la presunción establecida en el inciso final del artículo 50 c) de la Ley N° 19.955 por doña María Esther González González, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio para estos efectos en Prat N° 381 de esta ciudad por contravenir gravemente la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores al haber extraviado el equipaje a la llegada a la ciudad de Arica el día 18 de enero de 2013, situación que vulnera claramente las normas que regulan la materia en el Código Aeronáutico, como así mismo las normas sobre protección de los derechos del consumidor, según dan cuenta los antecedentes de hecho y derecho ya expuestos en la querrela infraccional y a las se remite por razones de economía procesal, agregado que con la actuación arbitraria de la demandada civil se le han generado una serie de perjuicios directos y un daño moral incuantificable, entendiéndose éste último como todo detrimento, perjuicio, menoscabo, dolor o molestia que sufre un individuo en su persona, bienes, libertad, honor, crédito, afecto, creencias, etc. que supone la destrucción o disminución de las ventajas o beneficios patrimoniales o extrapatrimoniales que goza un individuo y existiendo nexo causal entre el hecho culposo y el daño, debido al retardo en la entrega oportuna del equipaje por parte de la demandada, no dando cumplimiento a las

obligaciones del contrato de transporte en lo que dice relación a la entrega del equipaje a la llegada del vuelo respectivo, por lo que el actor solicita se le indemnicen todos los perjuicios y daño moral ocasionados consistentes en la suma de \$1.250.000.- como perjuicio directo o daño emergente y que corresponde que corresponde al detalle señalado en la querrela, más la cantidad de 40 U.F. establecida en el artículo 142 del Código Sanitario y la suma de \$1.500.000.-por concepto de daño moral o las que sumas que se determinen conforme al mérito del proceso, con expresa condenación en costas. Sobre este particular, sostiene que el marco de esta regulación está en el artículo 3° de la Ley N° 19.496 que consagra como un derecho de los consumidores 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. Agrega que, la Ley N° 19.955 modificó la norma para circunscribir este derecho a la responsabilidad surgida por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por el proveedor (y por no cumplimiento de lo dispuesto en la ley, como rezaba el original) Ahora bien, expone que lo que la ley llama "responsabilidad por incumplimiento" contiene dos formas de responsabilidad, a saber: la responsabilidad por incumplimiento de la garantía legal y la responsabilidad civil derivada del ilícito infraccional del artículo 23 en relación con los artículos 20 y 28 de la Ley N° 19.496. En cuanto al incumplimiento de la garantía legal. éste puede resumirse en 1.-incumplimiento de las especificaciones 2.- deficiencias o falta de cualidades que determinen la ineptitud del producto y 3.- diferencias entre el contenido real y el contenido indicado. En relación a la responsabilidad contractual se trataría de una responsabilidad derivada del incumplimiento del contrato que existe entre el proveedor y el consumidor, siendo legitimado pasivo el vendedor o expendedor final del producto que celebró el contrato con el consumidor, primando sobre la garantía legal la garantía contractual que pudiera existir (artículos 2L incisos 8, 9 Y 10). La responsabilidad civil derivada de un ilícito infraccional se asemeja a la responsabilidad civil que surge de la penal. Si la conducta constitutiva de la infracción genera un daño, surge una doble acción: una para hacer efectiva la responsabilidad infraccional y, otra, para pedir el resarcimiento del perjuicio causado, es decir, la responsabilidad civil materializada en el daño moral provocado. Expone que nuestros tribunales superiores de justicia ante casos similares han sentenciado: "Corresponde acoger demanda de daño moral de pérdida de equipaje del consumidor:" Sumario: Encontrándose acreditado por dos testigos que la pasajera viajaba en un viaje de descanso, y el documento firmado por la docente de la universidad (empleadora) certifica que se le autorizó para ausentarse a objeto de que tomara un descanso, lo que justificaba por motivos de agotamiento, y sia

ello se añade que perdió todo su equipaje, resulta evidente que se le causó un daño moral consistentes en molestias y angustias por no poder tomar el descanso, y por la pérdida de su equipaje donde, desde luego, se encontraban todos sus seres personales para ese viaje. Este daño debe ser reparado." Corte de Apelaciones de Concepción, 11 de julio de 2007, Rol 64-2005. En este caso y tal como lo demuestra el pasaje aéreo, parte de la irregularidad de equipaje y carta de fecha 19 de febrero de 2013 acreditan sin lugar a dudas que el extravío del equipaje ocurrió y que este extravío fue negligencia y culpa de la demandada y se acreditan las evidentes molestias y angustias a las que se vio expuesta a causa del extravío de su equipaje, por lo que corresponde que se le indemnice las sumas que se demandan en este libelo, Expone que el daño moral se ha conceptualizado en forma invariable por la doctrina y la jurisprudencia como aquel que radica en la zozobra espiritual y el sufrimiento psíquico que determinadas circunstancias producen en el ánimo de una persona y pueden obedecer a diversas circunstancias, materiales o físicas, como las lesiones en un accidente o la concurrencia de hechos que las generan, o las que afectan la imagen de un individuo en cuanto se presenta en la comunidad que se ve deteriorada por algún hecho o por un acontecer, deterioro del que toma conciencia plena el que lo sufre y que también genera, sin duda, el daño moral en referencia". En fallos recientes, la Excma. Corte Suprema ha definido el daño moral como el menoscabo, deterioro o perturbación de facultades espirituales, efectos o condiciones sociales o morales inherentes a la personalidad. Sentencia de 15 de marzo de 1988. Expone que por su parte, la doctrina clasifica el daño moral como daño moral puro y daño moral con consecuencias patrimoniales, debiendo ambos ser indemnizados. La Corte de Apelaciones de Valparaíso en fallo de 13 de mayo de 2005 entiende "como daño moral, toda perturbación o detrimento del nivel de vida o de bienestar de una persona a causa de un atentado contra alguno de sus bienes extrapatrimoniales y que, siendo imputable directamente a malicia o negligencia de otra, debe ser indemnizado por ésta." Señala que en la especie, por el hecho de haber infringido las normas legales citadas tanto en la querrela como en la demanda civil, hacen patentes los presupuestos exigidos para indemnizar el daño moral, esto es, un atentado imputable contra un bien extrapatrimonial; un menoscabo en el nivel de vida ordinario o normal del que lo sufre y una relación o nexo causal entre aquel y éste. Estima que a la luz de los antecedentes expuestos se debiera condenar en forma ejemplificadora a la empresa demandada, pues, no obstante de tener conocimiento de que el extravío ocurrió, nunca se preocuparon de reparar el perjuicio causado como corresponde ajustado a derecho. En suma, deja al criterio del tribunal el valorar los perjuicios ocasionados por la demandada y en

virtud del mérito de los documentos y prueba aportada, resuelva sancionar de manera ejemplar a la demandada por encontrarse acreditado fehacientemente el infringir las normas que establecen protección a los derechos de los consumidores, con costas.

A fs. 10 vta. rola la resolución del Tribunal que citó a la representante legal y/o administrador o administradora o jefe de oficina de Latam Airlines Group S.A. o Lan Chile S.A. María Esther González González a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 11 rola la notificación personal de la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 4 y siguientes y su proveído de fs. 10 vta. a Latam Airlines Group S.A. o Lan Chile S.A. por intermedio de su representante María González González, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 44 y 44 vta., rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 47 rola el desistimiento de las excepciones opuestas en la contestación de la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios por parte de la querellada y demandada civil.

A fs. 53 y 53 vta. rola la diligencia de absolución de posiciones de la querellada y demandada civil.

A fs. 55 rola la resolución autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando

En cuanto al fondo del asunto:

Primero: Que, a fs. 44 y 44 vta., rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de Raúl Enrique Muñoz Palza representada por el abogado Patricio Ricardo Sepúlveda Albornoz y de la parte querellada y demandada civil de Latam Airlines Group S.A. o Lan Chile S.A. representada por la abogada Claudia Cajías.

La parte querellante y demandante civil ratificó sus acciones, con costas.

La parte querellada y demandada civil contestó las acciones por escrito. Contestó la querrela infraccional y solicitó el rechazo de ella en todas sus partes, negando cada uno de los hechos imputados por el querellante infraccional en contra de la querellada, señalando que la querellada no ha cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496. Contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios y solicita que para el caso que se determine que sí se acreditaron fehacientemente las infracciones a la mencionada ley del consumidor hace presente lo que expresa el artículo 14 inciso primero de la Ley N° 18.287 que establece el procedimiento ante los juzgados de policía local, el cual estipula: el sólo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido". Sostiene que, con todo, y en el

evento que se acogeré la demanda civil ésta debe ser acotada al monto que el actor logre acreditar fehacientemente en la etapa procesal correspondiente al daño emergente. Encuanto al daño moral expone que ésta debe ser rechazada en todas sus partes, toda vez que no hace mención expresa a cuál es efectivamente el daño moral indemnizable tampoco a cómo éste va a ser acreditado y, atendido a lo que ha señalado reiteradamente nuestra jurisprudencia a través de nuestra Excelentísima Corte Suprema, podemos citar, el recurso de queja N° 6167-2007 en la cual el Excmo. Tribunal ha expresado: "habiendo establecido que la responsabilidad que establece la Ley de protección al consumidor es asimilable al estatuto contractual, cabe señalar que el daño moral en esta sede en el contexto de una responsabilidad del tipo contractual, debe ser acreditado, sin que sea posible que por el sólo incumplimiento de sus obligaciones que impone la ley, deba presumirse la existencia de este tipo de daño. Consecuentemente, sólo es indemnizable el daño moral que se encuentre suficientemente acreditado en el proceso." Y solicita el rechazo de la demanda civil en todas sus partes, con costas.

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

Tercero: Que, a fin de acreditar sus asertos, la parte querellante y demandante civil acompañó, con citación, carta de la ejecutiva central de equipajes de Lan Chile S.A. que rola a fs. 26, comprobante de pasaje de fecha 07.01.2013 y llegada de 18.01.2013 que rola a fs. 27, parte de irregularidad e equipaje de fecha 18.01.2013 que rola a fs. 28, itinerario de vuelo de 17.01.2013 que rola a fs. 29 y "roteiro de viagem" de 17.01.2013 que rola a fs. 30.

Cuarto: Que, a su turno, la parte querellada y demandada civil acompañó, con citación, copia de sentencia de la Sexta Sala de la 1.ª Corte de Apelaciones de Santiago en causa Rol N° 1.570-2011 que rola a fs. 31 a 38 y copia de sentencia del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco de fecha 03/10/2010 dictada en causa Rol N° 204.518-J que rola a fs. 39 a 43.

Quinto: Que, a fs. 55 rolan las declaraciones de la Gerente Regional de Lan Chile S.A. María Esther González González quien expone que es efectivo lo expuesto en la querrela y demanda civil, que el día 30 de diciembre de 2012 el pasajero Raúl Muñoz Palzaviajó a Sao Paulo Brasil vía Lan Chile y que con fecha 18 de enero de 2013 viajó vía Santiago con destino Arica y, en éste último vuelo se extravió el equipaje del pasajero, que el pasajero hizo el reclamo por extravío de equipaje según parte de irregularidad de equipaje de fecha 18 de enero de 2013, cuyo contenido desconoce y no podría dar el valor equipaje y el equipaje no fue localizado y se evaluó una primera propuesta de compensación según los kilos

que pesaba la maleta (17 kg. X US\$26), es decir, en efectivo el equivalente de US\$442 en pesos chilenos o un Travel Voucher de US\$597, pero, el pasajero rechazó este monto de compensación y por este motivo se le solicitó al pasajero las boletas del contenido de sus especies de la maleta y el pasajero señaló que no mantenía boletas de respaldo de los artículos que contenía su equipaje y por ello se le hizo una segunda oferta de compensación en efectivo de US\$597 o un Travel Voucher de US\$806, sin obtener respuesta hasta la fecha.

Sexto: Que, en autos y con el mérito de la prueba rendida, se encuentra establecido que don Raúl Enrique Muñoz Palzaviajó a Sao Paulo-Brasil con fecha 30 de diciembre de 2012 por dos semanas y regresó a la ciudad de Arica con fecha 18 de enero de 2013 y cuya maleta que contenía sus efectos personales no pudo ser retirada por ella en su destino ya que ésta fue extraviada por Latam Airlines Group S.A., que el querellante estampó el parte de irregularidad de equipaje con fecha 18 de enero de 2013 y que la querellada, vencido el tiempo de búsqueda del equipaje, ofreció una compensación de US\$442 o un documento valorado Travel Voucher (TV) por US\$597 lo que no fue aceptado por el querellante.

Séptimo: Que, del mérito de las pruebas aportadas por el querellante, especialmente, del comprobante de equipaje que rola a fs. 27, parte de irregularidad de equipaje de fs. 28, comprobante de itinerario de fs. 29, la diligencia de absolución de posiciones de fs. 53 y 53 vta. y las declaraciones de la gerente regional de la querellada de fs. 54, todas apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha adquirido la plena convicción que Latam Airlines Group S.A. conocida como Lan Chile S.A. no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino el servicio de transporte aéreo con el consumidor Raúl Enrique Muñoz Palza desde Sao Paulo-Brasil a Arica vía Santiago de Chile en vuelo Lan 0196 con fecha 17 de enero de 2013, transporte aéreo que importaba el traslado del pasajero y su equipaje que debió llegar con el pasajero querellante a la ciudad de Arica vía Santiago y nunca le fue entregado porque éste fue extraviado por la línea aérea en comento, actuando con negligencia y causando perjuicios a la consumidora por defectos o deficiencias en la prestación del servicio de transporte aéreo, infringiendo con ello el artículo 12 en relación con el artículo 23 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección a los Consumidores, razón por la que se acogerá la querrela infraccional deducida a fs. 4 y siguientes por el abogado Patricio Ricardo Sepúlveda Albornoz en representación de Raúl Enrique Muñoz Palza y se sancionará a Latam Airlines Group S.A. o Lan Chile S.A.

octavo: Que, establecido que el consumidor nunca recibió su equipaje y que éste contenía sus efectos personales y documentos de trabajo, deberá acogerse la

demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 4 y siguientes por el abogado Patricio Ricardo Sepúlveda Albornoz en representación de Raúl Enrique Muñoz Palza en contra de Latam Airlines Group S.A. o Lan Chile S.A. sólo en cuanto se condena a ésta última a pagar al actor civil la suma única y total de la suma \$419.758.-que se desglosa en el equivalente en moneda nacional a US442 al tipo de cambio establecido por el Banco Central de Chile a la fecha de la sentencia a \$219.758.-y que corresponde a la proposición compensatoria que la demandada civil realizó al actor civil y que no fue aceptada por éste y no podrá accederse a la suma pedida por el actor civil por perjuicios atendido que el actor civil no acreditó en la oportunidad procesal respectivo el contenido y el valor de las especies contenidas en su equipaje extraviado careciendo esta sentenciadora de otros parámetros para tener por establecido su valor y la suma de \$200.000.-por concepto de daño moral sufrido por la actor civil representado por la aflicción, molestia, preocupación y dolor de haberse extraviado su equipaje y todo su contenido de un viaje de vacaciones con los suyos y de trabajo en Sao Paulo- Brasil por tres semanas, suma fijada en forma prudencial por esta sentenciadora.

Noveno: Que, la prueba no analizada en nada altera lo resuelto precedentemente.

Décimo: 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, 23, 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,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la querrela infraccional deducida a fs. 4 y siguientes por el abogado Patricio Sepúlveda Albornoz en representación de Raúl Enrique Muñoz Palza en contra de Latam Airlines Grup S.A. o Lan Chile S.A.

2.- Se condena a LAN CHILES.A., del giro línea aérea, representada por María Esther del Pilar González González, peruana, gerente regional, cédula de identidad para extranjeros N° 9.904.862-K; ambos domiciliados en Arturo Prat N° 391, de Arica; a una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido al consumidor un bien y actuar en la venta de un bien o prestación de un servicio, con negligencia que causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias del respectivo,

infringiendo el artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

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 representante legal por **VEINTE OIAS** de reclusión nocturna.

Encanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

2.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 4 y siguientes por el abogado Patricio Ricardo Sepúlveda Albornoz en representación de Raúl Enrique Muñoz Palza en contra de Latam Airlines Group S.A. o Lan Chile S.A. sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$419.758.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por la actora 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 la Señora Secretaria Subrogante del Tribunal.

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

Anótese, Notifíquese y Archívese en su oportunidad.

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



Es Copié! Fiel de su Original

Arica, . _ , .

2013

SECRETARIA

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name.