

Sra  
Rose Cortez Contreras / Claudia Saavedra  
Diguero 343

COPIA  
ARICA  
Edu. JU.  
16/03/2018  
RECEPTORA

Rol 2140

Arica, cuatro de marzo del dos mil quince.

VISTOS:

A fojas 6, Paula Alejandra Saavedra Ahumada, Ingeniero Civil Industrial, Cédula Nacional de Identidad N° 10.354.763-6 con domicilio en pasaje los Vilos N° 2277, Saucache, de Arica quien interpone denuncia infraccional en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, empresa comercial, representada por María Ester González González, factor de comercio, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 391 de Arica por eventual infracción a la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que el día 3 de Octubre del 2014 regresaba de sus vacaciones familiares desde Colombia realizando el tramo Santiago- Arica con escala en la ciudad de Iquique, sin embargo, al llegar a Arica no apreció su equipaje concurriendo al mesón de la empresa aérea en el Aeropuerto Chacalluta. Teniendo la certeza que el equipaje no había llegado reiteró su solicitud frente a lo cual optaron por señalarle que el equipaje aparecería el día siguiente y se lo enviarían a su domicilio. Es así, que el 4 de Octubre llamó a la aerolínea donde se le informó que no había novedades sobre su equipaje volviendo a preguntar el día Lunes 6 de Octubre comenzando una relación vía email con la ejecutiva de la aerolínea señorita Paola Tello quien sólo se limitó a darle como respuesta que lo único que podía hacer era enviar un formulario para que declarara todo lo que contenía la maleta a fin de obtener una indemnización.

Ante la nula gestión de Lan por ubicar su equipaje le señaló que interpondría las acciones judiciales correspondientes ante lo cual le aumentaron voluntariamente la indemnización a \$487.415 equivalente a 825,51 Dólar Americano o un Travel Voucher por la suma de \$974.830 equivalente en ese momento a US Dólar 1.651,19 para ser comprados en pasajes o pago de exceso de equipaje.

Al tenor de los hechos descritos, la denunciante señala haberse cometido infracción a los artículos 3 letra d) y e), 12 y 23 de la Ley 19.496, en razón que el proveedor actuado con negligencia en la prestación del servicio al extraviar su equipaje y no actuar con la debida diligencia en su recuperación lo cual ha producido un profundo menoscabo y dolor por la pérdida de objetos personales y la impotencia de perder tiempo en buscar una solución que nunca llegó. En virtud de lo anteriormente expuesto, solicita al Tribunal tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, acogerla a tramitación y en definitiva condenar al infractor al máximo de las multas establecidas en el artículo 24 de la Ley N° 19.496.

En el mismo acto, interpone demanda civil de indemnización y perjuicios en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por María Ester González González, ya individualizada por los siguientes perjuicios ocasionados: 1- Daño emergente, demanda a la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, por la suma de \$ 1.810.260 que corresponde al equipaje extraviado que contenía, aros de perla, un vestido de fiesta, tres vestidos de playa, un

perfume, un par de botas, una cartera negra de cuero, etc; 2- Daño moral que le ha ocasionado la situación denunciada configurado por las molestias y el dolor que le ocasionó la situación tanto a ella como a su familia a causa de la pérdida de objetos personales motivo por el cual demanda a la empresa LATAM AIRLINES GROUP S.A., al pago de la suma de \$ 2.410.260.- o la suma que el Tribunal estime conforme a derecho más los intereses y reajustes desde la presentación de esta demanda, todo con costas.

A fojas 13, el Tribunal tuvo por interpuesta ambas acciones y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba el día 23 de Enero del 2015 a las 10:00 horas.

A fojas 3, consta el atestado de la señora Receptora del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado personalmente ambas acciones a María Ester González González entregando copia de ellas y sus proveídos.

A fojas 16, se hace parte en esta causa el Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica-Parinacota..

A fojas 53, se efectuó la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la denunciante Paula Alejandra Saavedra Ahumada, de Sernac XV Región Arica – Parinacota y la asistencia de la parte denunciada de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por el Abogado Darío Santander Herrera.

La denunciante ratifica en todas sus partes la denuncia infraccional al igual que Sernac XV Región Arica-Parinacota.

La denunciada y demandada civil contesta ambas acciones por escrito, a fojas 28 de autos, solicitando que se rechace ambas acciones por haberse entregado dos ofertas indemnizatorias que fueron consideradas insuficiente por la demandante. Señala que la demandada estaba dispuesta a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de los perjuicios ocasionados pues consta en los mismos documentos acompañados por la denunciante que LAN-CHILE puso a disposición las siguientes alternativas de compensación: a) US. Dólares 598 pagados en efectivos en moneda local o con un Travel Voucher por US Dólares 807 para ser utilizados en la compra de boletos aéreos o el pago de exceso de equipaje.

La demandante además reclama un daño moral por la suma de \$ 600.000 cantidad que a simple vista parece desmesurada considerando que el daño moral sufrido se debe al dolor que le causa la situación a ella y su familia, sin señalar de modo alguno, un nexo causal entre lo ocurrido y los daños que alega sufrir. Como tal situación no ha sido acreditada pues debe ser necesariamente probado, debe éste rechazarse porque en modo alguno puede presumirse, con costas.

El Tribunal tiene por contestada la demanda infraccional y acción civil de indemnización de perjuicios.

El Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que no se produce.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como puntos de ella los siguientes: 1- Efectividad de los hechos denunciados; 2- Monto y naturaleza de los daños.

La parte denunciante infraccional y demandante civil, no rinde prueba testimonial.

La parte denunciada infraccional y demandada civil no presenta prueba testimonial.

La parte denunciante infraccional y demandante civil acompaña como prueba documental, con citación, los documentos que rolan de fojas 34 a fojas 52 que el Tribunal los tuvo por acompañados en la forma solicitada.

La parte denunciada y demandada civil no acompañada prueba documental.

A fojas 60, el Tribunal ordenó, “Autos para Fallo”.

#### CONSIDERANDO

Primero: Que la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, de fojas 6, la comparencia del Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica- Parinacota

A fojas 53, se efectuó la audiencia de contestación, conciliación y prueba rindiéndose en ella por la denunciante y demandante civil las pruebas que da cuenta dicha audiencia, circunstancia que ha permitido al Tribunal llegar a la convicción de la efectividad de los hechos denunciados, en especial, el extravío del equipaje de Paula Alejandra Saavedra Ahumada, ya individualizada, en el tramo nacional Santiago –Arica el día 3 de Octubre del año 2014, razón por la cual el sentenciador deberá acoger ambas acciones en la etapa resolutive de esta sentencia.

Segundo: Que se deberá acceder a la acción civil de indemnización de perjuicios por un monto total de \$ 974.830 pesos , cantidad que el Tribunal en virtud del principio de la sana crítica y la evaluación de los medios de prueba rendidos en la etapa procesal correspondiente permiten condenar en ese monto a la empresa denunciada.

Tercero: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica,

#### RESUELVO:

1- **SE CONDENA** a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, empresa de transportes de pasajeros, Rol Único Tributario N° 89.862.200-2, representada legalmente para estos efectos por María Ester González González, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 391 de Arica, a una multa ascendente a **Diez Unidades Tributarias Mensuales** por efectuar una prestación de un servicio en forma negligente que causó menoscabo a la cliente Paula Alejandra Saavedra Ahumada debido a fallas o deficiencias en la calidad del transporte de equipaje que en el caso de autos fue extraviado y nunca recuperado en un vuelo nacional en el tramo Santiago – Arica el día 3 de Octubre del 2014, infringiendo con ello los artículos 23 y 24 de la Ley 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no se pagare la multa dentro del plazo de cinco días, contados de la notificación de la presente sentencia, despáchese en su contra por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por siete días, de Reclusión nocturna.

2- Ha lugar a la acción civil de indemnización de perjuicios deducida en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, a fojas 6 de autos, en cuanto se condena a esta última al

pago de una indemnización ascendente a \$ 974.830 cantidad en la cual se regula prudencialmente los daños pretendidos, en virtud de los antecedentes acreditados, rechazándose los mayores valores por no haberse acreditado la procedencia de los mismos.

3. No se condena al pago de las costas de la causa a la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, por no haber sido vencida totalmente en autos.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica – Parinacota, Notifíquese y Archívese.

Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

