


f. mant. met 154  


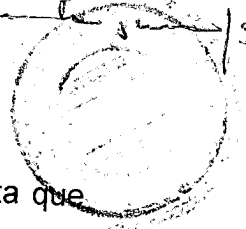
Copiapó, treinta de Diciembre de dos mil catorce.-

**VISTOS:**

A fojas uno **JAIME GOMEZ GIGANTO**, C.I. N° 024317490-2, constructor civil, domiciliado en calle AVDA. COSTANERA SUR N° 2610, DPTO. 106, EL PALOMAR, de la comuna de COPIAPO, interpone querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SKY AIRLINES**, representada para estos efectos por don **JÜRGEN PAULMAN KAMNA**, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en calle SANTA ELENA N° 1761, de la comuna de Santiago, por infringir los artículos 3 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre protección a los derechos de los consumidores. Fundamenta su denuncia en que el día 24/08/2014 tras aterrizar en el Aeropuerto de Atacama, procede a retirar su equipaje facturado de bodega en la cinta transportadora. Indica que una vez que retira su equipaje, comprueba que la maleta marca Samsonite, modelo Spinner de 76x55x32 cm, valorada en aproximadamente \$274.000.- está irremediablemente deteriorada por haber sido quebrada y rajada en su parte inferior. Agrega que dio cuenta al personal responsable de los equipajes de la empresa en el mismo aeropuerto, registran sus datos y le comentan que se contactarán con él próximamente. Indica que dos días después recibe un e-mail, a partir del cual comienza un intercambio de correos, en donde la empresa le ofrece como compensación reemplazar su maleta por otra de características y prestaciones inferiores a la suya, le ofrecen una maleta marca Head, modelo Praga L, valorada en algo menos de \$65.000.-. Solicita se aplique el máximo de multa establecido en la Ley N° 19.496. Demanda civilmente indemnización de perjuicios respecto de daño material la suma de **\$274.653.- (Doscientos setenta y cuatro mil seiscientos cincuenta y tres pesos)**, más la suma de **\$152.222.- (Ciento cincuenta y dos mil doscientos veintidós pesos)** por concepto de reparación del daño moral sufrido, con costas.

A fojas cuarenta y nueve consta el comparendo de contestación, conciliación y prueba al cual asistieron ambas partes, y rindieron prueba documental. A su turno por la parte denunciada y demandada compareció don **ERWIN VALENZUELA TORRES**, abogado, en representación de **SKY AIRLINES S.A.**, domiciliado en calle O'Higgins N° 460, de la comuna de Copiapó, quién

f. ... / 55



contestó la denuncia infraccional y la demanda civil mediante minuta escrita que se tuvo como parte integrante de la audiencia. Respecto de lo infraccional indica que con fecha 24/08/2014 el denunciante contrató con su representada un pasaje aéreo tramo Santiago – Copiapó, el cual se realizó satisfactoriamente, luego el pasajero señala que al momento de retirar su maleta se percató que esta estaba dañada, y que la empresa pese a no poder comprobar si estaba dañada con anterioridad, le ofreció una alternativa de solución, consistente en otorgarle una nueva maleta de similares características, lo que el pasajero rechazó. Indica que su representada dio cumplimiento íntegro a sus obligaciones y responsabilidad en tiempo y forma, sin embargo, no fue posible comprobar que los daños que supuestamente le ocurrieron a su equipaje fueran atribuibles a la responsabilidad de su representada, señalando además en la demanda un precio excesivo, que no corresponde a los precios habituales de mercado por una maleta. Respecto de lo civil indica que su representada cumplió con todas las prestaciones comprometidas en el contrato de transporte, sin embargo, no es atribuible a su representada un daño menor, como rayones que no afectan en nada el uso del equipaje, apareciendo además excesiva la cantidad demandada. Solicita se rechace la denuncia infraccional y la demanda civil en todas sus partes, con costas.

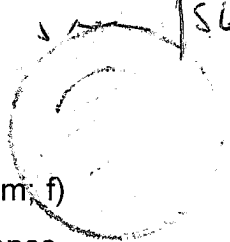
**CONSIDERANDO**

**I. EN LO INFRACCIONAL.-**

**PRIMERO.-** Que no se encuentra debatida la existencia de una relación de consumo entre el proveedor denunciado y el consumidor denunciante.

**SEGUNDO.-** Que respecto de los hechos denunciados, la parte denunciante rindió la documental consistente en: a) Fotocopia de parte de boarding pass del vuelo 0198, junto con cinta de identificación de equipaje y ticket del mismo, emitidos por Sky Airline; b) Impresión de Boarding Pass del vuelo SKY 0198, emitido por Sky Airline; c) Impresión de correos electrónicos de fojas ocho a once; d) Impresión de correo electrónico de "sernacresponde@sernacresponde.cl, junto con carta de respuesta de fecha 05/09/2014 emitida por Atención al Cliente, Sky Airline, junto con correo electrónico de fecha 27/08/2014; e) Tres fotografías impresas de la maleta de fojas dieciséis; d) Fotocopia de etiqueta de fojas

f. m. m. t. a. / 56



diecisiete; e) Impresión de cotización, emitida por [www.samsoniteaustralia.com](http://www.samsoniteaustralia.com); f) Impresión de cambio de la cantidad de 499 dólares Australianos a pesos Chilenos, emitida por Forex Ticket; g) Impresión de cotización de maleta Head, modelo Praga L, emitida por [www.ripley.cl](http://www.ripley.cl); h) Formulario único de atención de público, de fecha 01/09/2014, emitida por [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl); documentos no objetados por la parte contraria.

**TERCERO.-** Que la parte denunciada y demandada rindió la documental consistente en: a) Impresión de correos electrónicos de fojas treinta y nueve a cuarenta y dos; b) Fotografía impresa de maleta de fojas cuarenta y tres y cuarenta y cuatro; documentos no objetados por la contraria.

**CUARTO.-** Que la Jurisprudencia ha concebido el derecho a la seguridad en el consumo de la siguiente forma: **“tales derechos, que deben ser entendidos en un sentido amplio, son el correlato de las fundamentales obligaciones del proveedor, como la de velar por la seguridad del consumidor”** (Corte de Apelaciones de La Serena, fallo de fecha 11 de Diciembre de 2008, causa Rol N° 181-2008, considerando 10°). Asimismo la doctrina ha señalado que: **“la seguridad impone al producto o servicio el no causar daños o perjuicios, más allá de los derivados de su propia inidoneidad para cumplir con el fin a que estaba destinado. Estos daños pueden ser en la persona: lesiones corporales, muerte o aflicción psíquica, o en su patrimonio: si resultan menoscabados bienes distintos al producto o servicio inseguro”**. (DE LA MAZA GAZMURI, PIZARRO WILSON, BARRIENTOS CAMUS, Iñigo, Carlos y Francisca, Coord. **La protección de los derechos de los consumidores**. 1° Ed. Editorial Legal Publishing Chile. Fundación Fueyo. Santiago. 2013. Página 109-110)

**QUINTO.-** Que de la apreciación que hace el Tribunal de los antecedentes de autos, especialmente de los instrumentos consistentes en fotocopia de parte de boarding pass del vuelo 0198, junto con cinta de identificación de equipaje y ticket del mismo, emitidos por Sky Airline, de fojas seis, de la Impresión de Boarding Pass del vuelo SKY 0198, emitido por Sky Airline, de fojas siete, del correo electrónico de fojas nueve, en donde la central de equipaje de la denunciada lamenta lo sucedido, de la carta de respuesta de fecha 05/09/2014 emitida por Atención al Cliente, Sky Airline, en donde se indica que el caso fue evaluado

debido al daño de la maleta del denunciante, y de las fotografías de fojas dieciséis, se acredita suficientemente que el denunciante efectuó un vuelo en el establecimiento denunciado, el día 24/08/2014 desde Santiago a Copiapó, registrando una maleta marca Samsonite bajo el N° H2488590, y al arribar a Copiapó la maleta en comento presentaba una hendidura en la parte inferior.

**SEXTO.-** En cuanto a la alegación de la denunciada en el sentido que el daño podría haber sido efectuado con anterioridad al viaje, la doctrina ha sido clara en afirmar que: *"No hay ninguna regla positiva ni lógica que releve al litigante de producir la prueba de sus negaciones. Y cuando se habla de que las partes que afirman alguna cosa tienen el deber de probarla."* [...] **(RODRIGUEZ PAPIC, Ignacio.** Procedimiento Civil, Juicio ordinario de mayor cuantía. 7ª Edición. Editorial Jurídica de Chile. Santiago. 2010. Página 61), sin que exista prueba alguna por parte de la denunciada de dicha circunstancia.

**SÉPTIMO.-** Que el hecho de ser dañada la maleta marca Samsonite de propiedad del denunciante, al efectuar un vuelo desde Santiago a Copiapó, el día 24/08/2014, claramente constituye una conducta negligente que ha causado menoscabo al consumidor, pues no es propia de una persona diligente (del latín *diligens*), esto de alguien cuidadoso, exacto, pronto, y ligero en el obrar, pues de lo contrario la maleta no presentaría daño alguno, por lo que su conducta será calificada de negligente de acuerdo al artículo 23 de la Ley N° 19.496, hecho por el cual el proveedor denunciado será sancionado como se indicará en lo resolutivo.

## II. EN LO CIVIL.-

**OCTAVO.-** Que en cuanto al daño material demandado por la suma de **\$274.653.- (Doscientos setenta y cuatro mil seiscientos cincuenta y tres pesos)**, por concepto del valor de adquisición de una maleta nueva marca Samsonite, modelo Spinner de 76x55x32 cm, de la cotización emitida por [www.samsoniteaustralia.com](http://www.samsoniteaustralia.com) de fojas dieciocho, se aprecia que el valor de adquisición es de \$499.- Dólares Australianos, y de acuerdo al documento consistente en impresión de cambio de la cantidad de 499 Dólares Australianos a Pesos Chilenos, correspondería a la suma de \$274.653.- Pesos Chilenos, sin embargo, se ha de tener presente que dicho valor corresponde al de un producto

*f. c. m. t. g. v. l. s. s.*  
58

nuevo, sin uso previo, lo que no ocurre con la maleta de marras, motivo por el cual se regulará prudencialmente el daño material en la suma de **\$200.000.- (Doscientos mil pesos)**. Cabe señalar que éste daño resulta imputable en relación de causalidad con la conducta de la demandada, por cuanto se trata del valor de reposición de la maleta dañada al efectuar vuelo mediante la empresa demandada, daño imputable a la conducta negligente de la parte demandada conforme se estableció en los considerandos cuarto a séptimo.

**NOVENO.-** Respecto del daño moral demandado por la suma de **\$152.222.- (Ciento cincuenta y dos mil doscientos veintidós pesos)**, el hecho de de ser dañada la maleta marca Samsonite de propiedad del denunciante, al efectuar un vuelo desde Santiago a Copiapó, el día 24/08/2014, es una circunstancia que naturalmente causa sufrimiento, desilusión y molestia en la persona que los sufre, debido a las preocupaciones y aflicción que causa tal situación, daño que resulta indemnizable e imputable al actuar de la demandada. Por éstos motivos resulta procedente la reparación de éste daño, el cual se regula prudencialmente en la suma de **\$100.000.- (Cien mil pesos)**.

Y apreciando los antecedentes de autos de acuerdo con los principios de sana crítica, y lo previsto en los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496; y artículos 1, 9, 10, 11, 14, 16 y 17 de la Ley N° 18.287,

**SE DECLARA:**

I. **En cuanto a lo infraccional:** Se **CONDENA** a la denunciada **SKY AIRLINES**, representada para estos efectos por don **JÜRGEN PAULMAN KAMNA**, ya individualizados en éste fallo, al pago de una multa única ascendente a **TRES** Unidades Tributarias Mensuales del mes en que se efectúe el pago por infringir el artículo 23 de la Ley N° 19.496. Si no pagare dentro del plazo de cinco días, sufrirá su representante, por vía de sustitución y apremio, **QUINCE NOCHES DE RECLUSIÓN** que se contarán desde que el infractor ingrese al Establecimiento Penal correspondiente.

II. **En cuanto a la demanda civil:** Se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en el primer otrosí del escrito de fojas uno y siguientes por don **JAIME GOMEZ GIGANTO**, sólo en cuanto se condena a la demandada **SKY AIRLINES**, representada para estos efectos por don **JÜRGEN**

funcionario  
15

**PAULMAN KAMNA**, al pago de la cantidad de **\$200.000.- (Doscientos mil pesos)** a título de reparación del daño material, más la suma de **\$100.000.- (Cien mil pesos)** a título de reparación del daño moral. Sumas que deberá reajustarse de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha en que ésta sentencia se encuentre firme y ejecutoriada, hasta la de su efectivo pago. Sin costas, por no haber sido la demandada totalmente vencida.

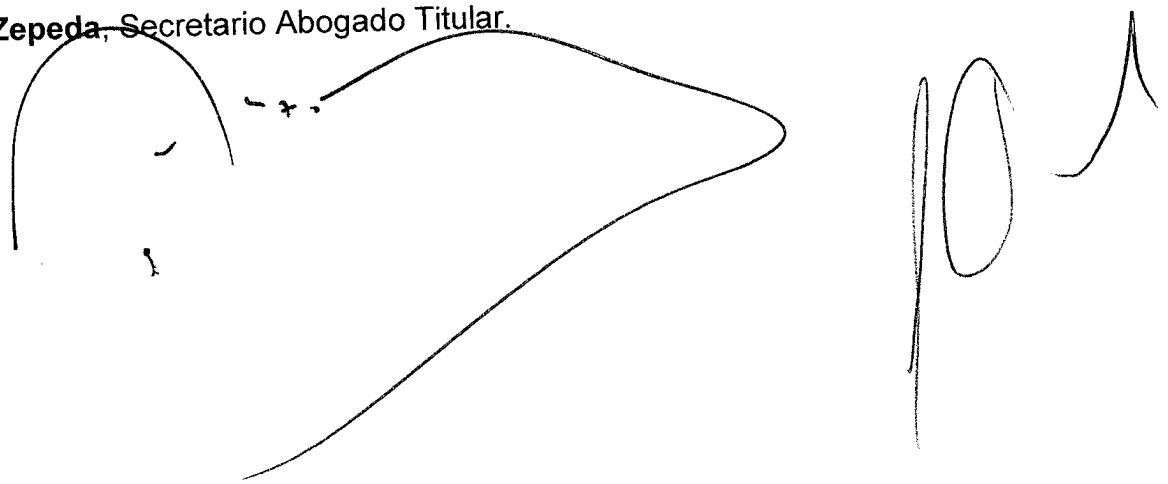
**ANOTESE.**

**NOTIFIQUESE**, personalmente o por cédula.

**ARCHIVASE**, en su oportunidad.

**ROL N° 7167 / 2014.-**

Sentencia dictada por don **Jean Pierre Bondi Ortiz de Zárate**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Copiapó. Autoriza don **Alamiro Andrés Alfaro Zepeda**, Secretario Abogado Titular.



El secretario del tribunal  
certifica que la presente es  
copia fiel del original que se  
ha tenido a la vista

El secretario