



Copiapó, diez de septiembre de dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE: 1) Que, en lo principal de la presentación de fojas 1 rola denuncia infraccional presentada por doña **MARCELA IRENE ROJAS TORREALBA**, Cédula Nacional de identidad N° 12.724.071-K, peluquera, con domicilio en calle Salitrera Fortuna 2436, Copiapó, en contra de **LAN**, representada legalmente por doña **CARMEN GLORIA NARANJO**, ignora profesión u oficio, ambas domiciliadas en calle Colipí N° 484 Local 102, Copiapó, por haber incurrido en actuaciones que constituirían infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496. Narra como fundamento de la denuncia que el día 11 de septiembre 2014, viaja a Uruguay. Al arribar a su destino se encuentra con la sorpresa que su equipaje no llegó. Se acercó a hacer el reclamo siendo atendida por el Agente Juan Pablo, quien le indicó que el equipaje llegaría al día siguiente a su Hotel en Uruguay, lo que no aconteció. Estuvo 5 días sin sus cosas personales, ropa, computador, sin poder salir a la calle, sin participar en los compromisos y actividades programadas, estuvo 5 días encerrada con crisis de llanto, pánico, dolor de cabeza, etc. Llamó todos los días y envió correos electrónicos (equipajes.mvd@lan.com) los cuales nunca respondieron. Finalmente llegó el día 15 de septiembre de 2014 al aeropuerto Uruguayo y le informan que su equipaje nunca salió de Chile. Al llegar a Chile, una secretaria de **LAN** le dice que su maleta no fue enviada por no tener ticket, y la invita a revisar si se encuentra en una bodega. Encontró la maleta abierta, sin el computador que tenía información personal y del trabajo. Exige que se le compensen los días que estuvo encerrada, los daños físicos y psicológicos que la ineficiencia de **LAN** le causó, además exige que se le pague el valor del computador. Por tales motivos presenta denuncia en contra de **LAN**, solicitando sea ésta condenada al pago del máximo de la multa por infracción a las disposiciones legales antes mencionadas, las cuales cita textualmente en el libelo. En el Primer Otrosí de la misma presentación, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, demanda civilmente solicitando se condene a la demandada al pago de la suma de \$400.000 por concepto de daño material, haciendo referencia al valor del computador y la suma de \$800.000, por concepto de daño moral. En el segundo otrosí, acompaña documentos consistentes en: **a)** Parte de irregularidad de equipaje. **b)** Respuesta de LAN. **c)** Ticket que traía la maleta. **d)** Formulario de atención SERNAC. **2)** En lo principal de la presentación de fojas 16, don **HORST KALLENS BEALS**, Cédula Nacional de Identidad N° 10.993.563-8, en representación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en su calidad de Director Regional Subrogante de esta institución pública, se hace parte en el proceso, en virtud

de lo establecido en el artículo 58 letra g) inciso segundo de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496. En el Primer Otrosí de la misma presentación, solicita se tenga presente que debido a la transgresión de los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley 19.496 y en circunstancias que afecta el interés general de los consumidores y haciendo uso de las atribuciones conferidas al Servicio Nacional del Consumidor, establecidas en el artículo 58 letra g, del cuerpo legal citado, se hace parte en la causa a fin de asentar en el proceso la correcta interpretación de las disposiciones legales infringidas e impetrar la aplicación del máximo de las multas que en derecho corresponden. En el Segundo Otrosí, ruega tener presente que su calidad de Director Regional Subrogante del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, se encuentra acreditada mediante Resolución 0587, de fecha 13 de mayo de 2013, la que acompaña en el Tercer Otrosí de su presentación. A fojas 29 rola atestado receptorial en el cual consta la notificación realizada a la parte denunciada y demandada civil. **3)** A fojas 32, consta presentación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en la que don **CARLOS CARVAJAL AGUIRRE**, en su calidad de Director Regional Subrogante, asume la representación del Servicio. **4)** A fojas 34, rola lista de testigos presentada por la denunciante y demandante civil. **5)** A fojas 46 se lleva a efecto la audiencia decretada en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil doña **MARCELA IRENE ROJAS TORREALBA**, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, representado por don **CARLOS CARVAJAL AGUIRRE** y de la denunciada y demandada civil **LAN**, representada por su apoderada doña **AURORA CASTRO ZURITA**. La parte denunciante y demandante civil, ratifica las acciones contenidas en lo principal y primer otrosí del libelo de fojas 1 y solicita se dé lugar a ellas con costas. A su turno, el apoderado de SERNAC ratifica la denuncia interpuesta por la Srta. Rojas Torrealba, en virtud de haberse hecho parte en la causa. La denunciada y demandada civil, acompaña minuta escrita en la que interpone excepción de incompetencia del tribunal, la que se tiene como parte integrante del comparendo de estilo. El tribunal confiere traslado de la excepción de incompetencia, suspendiéndose la audiencia. **6)** A fojas 47 el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, evacua el traslado conferido. **7)** A fojas 51, se rechaza excepción de incompetencia promovida por la parte denunciada. **8)** A fojas 64, consta presentación del **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en la que doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDE**, en su calidad de Directora Regional Subrogante, asume la representación del Servicio. **9)** A fojas 64 se lleva a cabo la continuación de la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la denunciante y demandante civil, doña **MARCELA IRENE ROJAS TORREALBA**, de

D. Silva y P. 183

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, representado por doña **DAISY SEPULVEDA BAHAMONDES** y de la parte denunciada y demandada civil **LAN**, asistida por su apoderado doña **AURORA CASTRO ZURITA**. La parte denunciada y demandada civil contestar mediante minuta escrita, la que tiene como parte integrante del presente comparendo. En el escrito de contestación se solicita el rechazo de ambas acciones, negando los hechos expuestos por la contraria, para efectos probatorios. Argumenta que la materia de marras se encuentra regulada por el Código Aeronáutico y de conformidad al artículo 2 bis de la Ley N° 19.496, sería competente para conocer del asunto un tribunal con competencia en lo civil, sin que la situación descrita en la demanda se encuentre comprendida en las excepciones contempladas en la misma norma ya citada. El tribunal resuelve las peticiones contenidas en la minuta de fojas 69, teniendo por contestadas la denuncia infraccional y la demanda civil. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce, recibiendo la causa a prueba, fijándose como hechos sustanciales, pertinentes y controvertidos los siguientes: a.- Efectividad de los hechos denunciados y circunstancias que los rodearon; b.- Naturaleza y monto de los perjuicios demandados. La parte denunciante y demandante civil, ratifica los documentos acompañados en el Segundo Otrosí del libelo de fojas 1. El tribunal los tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del C.P.C., salvo el agregado a fojas 9 que se tiene por acompañado con citación. El **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, acompaña en el acto los mismos documentos acompañados por la actora, con excepción del Ticket que portaba la maleta. El tribunal los tiene por acompañados bajo el apercibimiento del artículo 346 N° 3 del C.P.C., salvo el reclamo que se tiene por acompañado con citación. La parte denunciada y demandada civil, no rinde prueba documental. Ninguna de las partes rinde prueba testimonial. **10)** A fojas 79, se certifica que no existen diligencias pendientes. **11)** A fojas 80 se cita a las partes a oír sentencia.

CONSIDERANDO:

I.- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL

PRIMERO: Que, en lo principal de la presentación de fojas 1 rola denuncia infraccional presentada por doña **MARCELA IRENE ROJAS TORREALBA**, en contra de **LAN**, representada legalmente por doña **CARMEN GLORIA NARANJO**, todos ya individualizados, por haber incurrido en actuaciones que constituirían infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496. Funda su pretensión en las razones de hecho y de derecho referidas en lo

expositivo de esta sentencia y que se tienen por reproducidas para todos los efectos legales.

SEGUNDO: Que, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, en virtud de la facultad contenida en el artículo 58 letra g) de la Ley 19.496 se hace parte en el proceso con la finalidad de asentar la correcta interpretación de las disposiciones legales infringidas e impetrar la aplicación del máximo de las multas que en derecho corresponden.

TERCERO: Que, la parte denunciada y demandada civil, al contestar la denuncia infraccional, solicita el rechazo de la misma con costas. Niega los hechos para efectos probatorios. Reitera los argumentos de la excepción de incompetencia que fuera rechazada a fojas 51 y siguientes de autos.

CUARTO: Que, para los efectos de acreditar su pretensión, la denunciante acompañó de fojas 6 a 9 los siguientes documentos: **a)** Parte de irregularidad de equipaje. **b)** Respuesta de LAN. **c)** Ticket que traía la maleta. **d)** Formulario de atención SERNAC.

QUINTO: Que, el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**, acompañó los siguientes documentos: **a)** Parte de irregularidad de equipaje. **b)** Respuesta de LAN. **c)** Formulario de atención SERNAC.

SEXTO: La parte denunciada y demandada, no rinde prueba.

SEPTIMO: Que, de los elementos probatorios reseñados se encuentra establecida la relación de consumo. El documento acompañado a fojas 7, acredita que el equipaje de la denunciante se extravió, toda vez que la empresa denunciada expone en el instrumento que iniciará la investigación pertinente para establecer su responsabilidad. Estos antecedentes, unidos a la respuesta al reclamo N° 7792070, emitida por LAN, hacen presumir su responsabilidad en los hechos denunciados.

OCTAVO: Que, de los antecedentes analizados de acuerdo a las normas de la sana crítica tal como lo ordena el artículo 14 de la ley 19.496 se concluye, que la denunciada incurrió en la situación prevista en el artículo 3 letra e) 12 y 23 de la ley 19.496, toda vez que extravió el equipaje de la denunciante, el que no llegó a su destino, privándola de sus efectos personales durante su estadía en Uruguay, causándole un menoscabo a la consumidora.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA CIVIL

NOVENO: Que, en el primer otrosí del libelo de fojas 1, fundado en los mismos antecedentes de hecho y de derecho en que se sustenta la acción infraccional, demanda civilmente, solicitando se condene a la demandada al pago de la suma \$400.000 equivalentes al valor del computador y la suma \$800.000, por concepto de daño moral.

DÉCIMO: Que, la demandada solicita el rechazo de la acción, negando los hechos en que se funda.

UNDÉCIMO: Que, no existen elementos probatorios que permitan acreditar el daño material demandado, desde el momento en que la actora no ha logrado demostrar que dentro de su equipaje portaba un computador, y que este no se encontraba al momento de recuperarlo.

DUODÉCIMO: Que, en cuanto al daño moral, a pesar de ser un menoscabo de un bien puramente personal no susceptible de evaluación o tráfico económico, para ordenar su reparación, debe establecerse la existencia del mismo por cualquiera de los medios probatorios que establece nuestra legislación, aun por presunciones, de las que los sentenciadores pueden hacer uso si fuere necesario. A mayor abundamiento, resulta de toda lógica inferir el padecimiento psíquico ya que la demandante debió enfrentar una situación en extremo molesta, al llegar a Uruguay y no encontrar su equipaje, debiendo permanecer el hotel durante su estadía en dicho país, por no tener sus efectos personales.

Por estas consideraciones y de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 12, 20 letra c) 21 y 23 de la ley 19.496, artículo 14 de la ley 18.287 y artículos 2314 y 2316 del Código Civil;

SE RESUELVE:

1º Que **SE ACOGE** la denuncia infraccional interpuesto en lo principal de fojas 1 por doña **MARCELA IRENE ROJAS TORREALBA**, Cédula Nacional de identidad N° 12.724.071-K, peluquera, con domicilio en calle Salitrera Fortuna 2436, Copiapó, en la que se hizo parte el **SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR** y **SE CONDENA** a la denunciada **LAN**, representada legalmente por doña **CARMEN GLORIA NARANJO**, ignora profesión u oficio, ambas domiciliadas en calle Colipí N° 484 Local 102, Copiapó, al pago de una multa de **CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES** según el valor de la Unidad Tributaria Mensual al momento del pago efectivo por haber incurrido en la infracción a que se refiere el artículo 3 letra e), 12 y 23 de la ley 19.496. Si no pagare el representante legal de la denunciada la multa impuesta dentro del plazo de 5 días a contar de la fecha de notificación de la sentencia, sufrirá por vía de sustitución o apremio **QUINCE NOCHES** de reclusión que se contarán desde su ingreso al recinto penitenciario.

2º Que se **ACOGE** la demanda civil de indemnización de perjuicios, deducida por don **MARCELA IRENE ROJAS TORREALBA** en contra de LAN, representada legalmente por doña CARMEN GLORIA NARANJO, solo en cuanto se **CONDENA** a esta última a pagar al demandante la suma de \$800.000(**ochocientos mil pesos**), a título de daño moral.

3º Que, no se condena en costas a la demandada por no haber sido totalmente vencida.

NOTIFÍQUESE

Rol N° 7508.-/2014/

Sentencia dictada por doña MÓNICA CALCUTTA STORMENZAN, Juez del Segundo Juzgado de Policía Local de la comuna de Copiapó. Autoriza doña MARIA JOSE HURTADO KTEISHAT, Secretaria Abogado.

