

Antofagasta, tres de mayo de dos mil dieciséis.

VISTOS:

REGISTRO DE SENTENCIAS

17 ENE. 2017

REGIaN DE ANTOFAGASTA



1.- Que, a fojas treinta y siguientes, comparecen don FERNANDO TRONCOSO VEGA, cirujano dentista, cédula de identidad N° 5.644.943-4, doña DORAMA ACEVEDO VERA, abogado, cédula de identidad N° 5.647.835-3, Y doña CONSTANZA TRONCOSO ACEVEDO, dueña de casa, cédula de identidad N° 13.220.290-7, por sí y en representación de sus hijos menores FLORENCIA e IGNACIO CHAMORRO TRONCOSO, todos domiciliados para estos efectos en calle Subida de la Quebrada N° 412, de esta ciudad, quienes interponen denuncia infraccional en contra del proveedor "LAN" y/o "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", RUT N° 89.862.200-2, representado legalmente por su gerente zonal y de la sucursal, don GONZALO FUENTES MARDONES, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 445, Antofagasta, por haber vulnerado los artículos de la Ley N° 19.496 que citan, de conformidad con los hechos que exponen. Expresan que en los primeros meses del año 2015, su hija María Fernanda Troncoso Acevedo, quien reside en Madrid, España, les comunicó que contraería matrimonio el día 8 de agosto de 2015, fiesta que se realizaría en una finca cerca de Ruidera, localidad ubicada a unos 200 kilómetros de Madrid, aproximadamente, y que antes del matrimonio, el 5 de agosto de 2015, se bautizaría en Madrid su hijo Pablo Cebrian Troncoso, nieto de los comparecientes, por lo que atendida la importancia de los eventos referidos, se organizaron como familia con la debida anticipación para asistir a ellos, comprometiéndose a llevar para el bautizo vino chileno así como la ornamentación para la ceremonia, y para el matrimonio manteles para diez mesas y otros accesorios, como asimismo, la ropa de cada uno de los actores que los acontecimientos requerían, considerando que se trataba de los padres y la hermana de la novia. Agregan que compraron por internet al proveedor denunciado los pasajes correspondientes desde Antofagasta a Madrid, con escalas en Santiago y Sao Paulo, señalando detalladamente los vuelos y horarios correspondientes. Manifiestan que el día 2 de agosto de 2015 llegaron al aeropuerto de Antofagasta con la anticipación correspondiente, y en el momento de chequearse le consultaron al funcionario del counter si era posible que el equipaje fuera directo a Madrid para no tener que retirarlo en Santiago, recibiendo una respuesta clara y categórica que no había problema alguno, que las cinco maletas que constituían su equipaje las retirarían en Madrid, explicándole, además, que el vuelo a Madrid tenía escala en Sao Paulo, haciéndoles el chequeo correspondiente quedando ellos de acercarse al counter de TAM en Santiago sólo para ver los números de los asientos. Manifiestan que mientras se encontraban en el aeropuerto de Sao Paulo para abordar el vuelo a Madrid, a eso de las 22,00 horas, recibieron un llamado telefónico desde Chile del N° +0056981873891 (fono de LAN), hecho por una persona que se identificó como personal de LAN y cuyo nombre no recuerdan, quien les comunicó que sus maletas se habían quedado en Santiago, por lo que de inmediato le manifestaron la importancia del equipaje pues el día 5 de agosto tenían el bautizo del nieto, y el día sábado 8 de agosto el matrimonio de una hija, el que se

realizaría en una localidad situada a 200 kilómetros de Madrid, lo que hacía urgente recuperar las maletas pues en ellas no sólo traían ropa de verano o fácilmente sustituible, sino que portaban una serie de cosas para tales eventos, señalándoles la funcionaria que ese mismo día había un vuelo más tarde directo a Madrid, recomendándoles esperar en el aeropuerto de Barajas pues dicho avión llegaba tres o cuatro horas después de aquel en que ellos viajaban. Hacen presente que, a pesar de todo lo antes señalado, hicieron el reclamo correspondiente en el counter de Iberia al llegar a Madrid, pues no hay otro en el aeropuerto, y decidieron esperar allí las maletas las que no llegaron en el referido avión. Agregan que con la desesperación que esta situación les provocó realizaron innumerables llamadas telefónicas a Chile, informándoles finalmente que en el vuelo del martes 4 de agosto, a las 14,00 horas, llegarían las maletas, por lo que nuevamente fueron al aeropuerto de Barajas y a la hora señalada llegó un avión de Chile, pero sus maletas no, y como desde Santiago insistían que las maletas ya no estaban en ese aeropuerto y que debían insistir en Madrid, el día 5 de agosto volvieron a concurrir a dicho lugar donde la encargada del mesón de Iberia ya los conocía, quien los autorizó para ingresar a las dos salas de custodia de maletas para que constara que la información de Santiago no era correcta. A lo anterior agregan que, ni ellos ni la funcionaria encargada de los reclamos en Barajas, se pudieron comunicar con algún teléfono de TAM en Sao Paulo para verificar si allí estaban las maletas. Señalan que con todas estas informaciones erróneas y sin que nadie supiera en donde se encontraba el equipaje, llegó el día del bautizo sin cumplirse lo ofrecido sólo pérdida de tiempo en las diligencias relatadas, y como tenían programado viajar el día jueves 6 de agosto a la localidad de Ruidera, ya que al día siguiente víspera del matrimonio habría un almuerzo familiar, al que por supuesto ellos no pudieron concurrir puesto que estaban preocupados de adquirir ropa para el matrimonio. Expresan que el día jueves 6, a eso de las 20,00 horas, recibieron un mensaje de la persona del counter de Iberia, indicándoles que el viernes 7 estaría el equipaje por lo que decidieron esperar atendido a que la ropa que habían comprado aún estaba en el taller, y dicho día, alrededor de las 13,00 horas, recibieron el equipaje lo que les obligó a arrendar un vehículo para trasladarse a la localidad de Ruidera, ya que el resto de la familia había viajado antes, arriendo de vehículo que no lo habían presupuestado por no ser necesario. Finalmente, indican que estos hechos no sólo implicaron el retraso de cinco días en recibir el equipaje, sino que para todo el grupo familiar fue una situación angustiante, estresante y agotadora, recibiendo información errónea y pasando estos cinco días entre el aeropuerto, llamadas de celulares, y compra de ropa, sin contar con los bienes que habían llevado con motivo de estas celebraciones los que hubo que reemplazar por otros, ocasionándoles un pesar difícil de expresar con palabras. Agregan, como situación casi anecdótica que al retirar el equipaje en Antofagasta al regreso del viaje, una de las maletas marca Benetton llegó rasgada en la parte inferior y con una rueda mala, formulando el reclamo pertinente en el mismo aeropuerto, sin haber obtenido una respuesta. Finalizan su presentación señalando que consideran que los hechos señalados configuran una infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicitan que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496,

con costas. En el primer otrosí de su presentación los comparecientes, ya individualizados, deducen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor señalado en lo principal de este escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresan, solicitan se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que les ha causado esta situación las siguientes sumas: a) A don Fernando Troncoso Vega, \$546.000.- por compra de ropa para los eventos referidos, \$250.000.- por traslados de Madrid al aeropuerto por los días 4, 5 Y 6 de agosto, y \$160.000.- correspondiente a la maleta rota, por concepto de daño emergente, y \$2.500.000.- por daño moral; b) A doña Dorama Acevedo Vera, \$250.000.- por compra de ropa como daño material, y \$2.500.000.- por daño moral; y c) A doña Constanza Troncoso Acevedo, \$215.000.- por compra de ropa, y \$350.000.- por arriendo de vehículo, por concepto de daño emergente, y \$2.500.000.- por concepto de daño moral para ella, y \$700.000.- para cada uno de sus hijos ya individualizados, todo ello con costas de la causa.

2.- Que, a fojas sesenta y seis y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del apoderado de los denunciantes y demandantes civil, abogado don Pedro Antonio Fuentes Araya, y del apoderado del proveedor denunciado y demandado civil, abogado don Eduardo Alberto Gallardo Urbina, ya individualizados en autos. El apoderado de los denunciantes y demandantes civiles ratifica la denuncia y demanda interpuestas en autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. El apoderado del denunciado y demandado civil interpone, en lo principal de su escrito de fojas 47 y siguientes, excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal y, en subsidio, contesta la denuncia y demanda mediante minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante de este comparendo, pidiendo el rechazo de ambas acciones, con costas. El tribunal confiere traslado de la excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal opuesta por el denunciado y demandado. El apoderado de los denunciantes y demandantes, evacuando el traslado conferido, solicita el rechazo de la excepción opuesta por la contraria toda vez que lo que se discute en esta causa es la calidad del servicio que fue prestado en forma irregular, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley N° 19.496, cuyo conocimiento corresponde a este tribunal. El tribunal rechaza la excepción de incompetencia deducida por la parte denunciada y demandada atendido lo expuesto por la parte denunciante y demandante, por ser los hechos denunciados de aquellos señalados en los artículos 1° Y 2° de la ley antes mencionada. Además, tiene por contestada la denuncia y demanda civil de autos, por acompañados los documentos, y tiene presente el patrocinio y poder. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce no obstante haber ofrecido la denunciada y demandada civil la suma única y total de 1.000 derechos especiales de giro, equivalentes a US \$1.580 dólares americanos. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí del escrito de demanda y que rolan de fojas 1 a 29 de autos, en parte de prueba, con citación o bajo apercibimiento legal, y en el comparendo incorpora los signados con los N° 7, 9 Y 10 en dicha presentación, acompañando bajo apercibimiento legal los documentos indicados en los N° 1 a 5, en el acta del comparendo.

Esta parte hace comparecer a estrados a los testigos don SERGIO SERRANO MUÑOZ, chileno, casado, abogado, cédula de identidad N° 4.639.062-8, domiciliado en calle Claudio Arrau N° 02926; doña CECILIA ESPERANZA BELMAR SOTO, chilena, casada, médico radiólogo, cédula de identidad N° 6.116.632-7, domiciliada en calle Claudio Arrau N° 02926; doña MARIA TERESA VERONICA PEREZ BUSTAMANTE, chilena, soltera, jubilada, cédula de identidad N° 5.095.511-7, domiciliada en Avenida Grecia N° 736, departamento 101; y doña MARTA ANGELICA FERNANDEZ GODOY, chilena, casada, dueña de casa, cédula de identidad N° 7.761.369-2, domiciliada en calle Travesía de Coloso N° 03420, todos de Antofagasta, quienes sin tacha, legalmente examinados, y que dan razón de sus dichos, declaran: El deponente Serrano Muñoz expresa que declara a petición de su colega Dorama Acevedo, ya que los hechos de esta causa son absolutamente efectivos lo que sabe por conocer de cerca la situación. Agrega que tiene un hijo viviendo en España que es médico, muy amigo y colega de la novia del matrimonio en cuestión Fernanda Troncoso, con quienes comparten regularmente en Madrid, y en virtud de esta relación él y su señora fueron invitados al matrimonio que se realizaría el 8 de agosto de 2015, como también al bautizo de uno de los hijos de Fernanda que se realizaría el día 5 de agosto de 2015, invitaciones a las que no pudieron concurrir por razones familiares y laborales, pero le enviaron con sus padres un regalo. Señala que por lo declarado vivieron de muy cerca todo el proceso de preparación del matrimonio, y sabían lo que los padres llevarían para la celebración de este acontecimiento. Manifiesta que en los días previos al matrimonio su hijo les informó de la desagradable situación que les había ocurrido a los padres de la novia, que las maletas en que llevaban sus ropas de fiesta, elementos para la celebración, licores chilenos, etcétera, no habían llegado a España, inconveniente o calvario para los padres y familia de los novios que se mantuvo prácticamente hasta el día del matrimonio, el que se iba a realizar en una localidad que queda a 200 kilómetros, aproximadamente, de Madrid denominada Ruidera. Expresa que frente a esta situación los padres y padrinos del matrimonio, los hermanos, y demás familia, tuvieron que comprar ropa y trajes adecuados para la ocasión, con todo el problema que ello implica tanto económico como de pérdida de tiempo, y si a eso se añade que los padres y hermanos que habían viajado de Chile tuvieron que trasladarse permanentemente al aeropuerto de Madrid a buscar las maletas, que de acuerdo con las informaciones que recibían llegarían en distintos vuelos, las que posteriormente resultaban ser informaciones falsas, implicó un desgaste emocional de la colega, quien en su impotencia estaba lábil y lloraba continuamente. Repreguntado, manifiesta que como lo ha señalado precedentemente, los hechos indicados generaron gran impacto en toda la familia de los novios de España, en el caso específico de don Fernando Troncoso, de su hija Constanza y de sus nietos, el impacto también fue emocionalmente muy fuerte, porque veían con gran preocupación que todos los elementos ya señalados que llevaban para el matrimonio no llegaban, y que además no disponían de los elementos mínimos de mantención en Madrid para esos días, lo que significó que tuvieron que acudir a distintos lugares y locales comerciales para adquirir todo lo indicado, con el consiguiente perjuicio económico y emocional que esto significa, a lo que se agrega que en forma reiterada

estuvieron viajando en forma diaria desde la casa de su hija, que queda en las afueras de Madrid, hasta el aeropuerto para recuperar sus maletas que desde las oficinas de LAN le indicaban que llegarían en cualquier momento, cosa que no ocurrió. La deponente Belmar Soto señala que se presenta a declarar porque de alguna forma fue testigo vivencia} de esta situación, dado que tiene un hijo que vive en Madrid y es colega y amigo de Fernanda Troncoso, la novia del matrimonio al que iba toda la familia, lo que era la razón del viaje. Señala que es esposa del testigo anterior, don Sergio Serrano Muñoz, y puede agregar que su hijo radicado en Madrid tiene una relación cercana muy familiar con Fernanda Troncoso y Santos Sebrían, que eran los contrayentes del matrimonio al cual estaban invitados su hijo y su familia, y ella con su marido. Agrega que ella se comunica con alta frecuencia con ellos y con sus nietos, y de esa forma tomó conocimiento de esta situación en que las maletas no habían llegado junto con ellos al destino final, y cuando le contaron a ella les dijo que lo más probable era que el tema sería solucionado prontamente porque LAN tiene muchos vuelos diarios a Madrid. Manifiesta que en algún minuto su hijo le contó que este problema no se solucionaba y le pregunta si conocen a alguien en LAN y si pueden intervenir, pero lamentablemente no pudieron hacer nada y conocieron la incertidumbre que se generó en la familia por la serie de situaciones anómalas, de intranquilidad, de falta de paz, y porque esta actividad familiar tan deseada y tan programada no podía disfrutarse porque estaban abocados a la solución de una serie de cosas que no estaban programadas, como intentar recuperar las maletas, comprar ropa de verano, preocuparse de adquirir los trajes necesarios para los eventos, 10 que les impedía realizar las actividades familiares programadas con antelación pues resulta muy difícil reunir a toda la familia y, en consecuencia, nadie podía disfrutar nada, ni siquiera los menores, porque no había adultos disponibles para salir con ellos. Señala que su hijo tuvo que postergar en un día el viaje al lugar del matrimonio hasta el sábado 8 de agosto, ya que él se ofreció a llevar a Rodrigo Troncoso, hermano de la novia, porque tenían que pasar a recoger previamente el terno que había comprado y que tenían que ajustárselo, por lo que recién pudieron viajar el mismo día del matrimonio, y todo ello debido a que no contaban con el vestuario que llevaban en las maletas que se habían extraviado. Además, señala que ella y su marido al no poder asistir a este matrimonio, se comunicaron con los novios Fernanda Troncoso y Santos Sebrían para explicarles por qué no iban, y ellos les relataron el calvario que había significado esta no llegada de las maletas y no contar con la ropa y los elementos que esperaban usar en el matrimonio, y que todo este encuentro familiar tan esperado no 10 habían podido disfrutar al estar preocupados de solucionar temas imprevistos generados por la no llegada del equipaje, y Fernanda le comentó que ella había querido darle a su matrimonio algún grado de identidad chilena, para lo cual habían pedido a sus padres que les llevaran vino de Chile para el matrimonio, 10 que tampoco fue posible pues iba en el equipaje extraviado. Al regresar los padres de Fernanda ellos fueron a su casa a recoger un recuerdo que les habían mandado de su boda, y les comentaron todo el martirio y calvario que había significado para toda la familia el haber sufrido este imprevisto, reiterándoles la cantidad de trámites, viajes y cosas anexas que tuvieron que hacer, tiempo perdido o gastado al no poder compartirlo con la familia, tiempo que era muy

valioso por la distancia que existe, y estando la hija tan lejos era un viaje único en que estaría toda la familia reunida, por lo que cuando Dorama les relataba la situación lo hacía comprometida emocionalmente, incluso se le caían algunas lágrimas cuando les contaba lo vivido, 10 que para ellos fue realmente un impacto significativo. La deponente Pérez Bustamante expresa que se presenta ya que de alguna manera fue testigo de 10 que pasó, pues ella acompañó al aeropuerto de Antofagasta al matrimonio de Fernando Troncoso y Dorama Acevedo, oportunidad en que ellos hicieron la consulta acerca del envío de las maletas directamente a Madrid y el funcionario les dijo que sí, que ello era posible sin poner objeción alguna, de tal forma que el matrimonio no tendría que retirar las maletas en Santiago sino en el aeropuerto de Madrid que era su destino final. Posteriormente, ella y su pareja se contactaron con los novios en Madrid para felicitarles e informarles que les habían mandado un regalo, y al consultarles como había sido la llegada de los viajeros, es decir, los padres de la novia, su hermana y los hijos menores de ésta, la novia Fernanda Troncoso usó la palabra "drama", comentándoles que las maletas no habían llegado con los enseres para el bautizo que ya había pasado pues era el día 5 de agosto, y que sus papás se 10 llevaban en el aeropuerto y los menores estaban sin ropa de cambio pues todo iba en las maletas, por 10 que todos estaban muy preocupados y en el fondo una situación que debería haber sido de mucha alegría para todos se transformó en un verdadero drama. Agrega que el matrimonio de Dorama y Fernando comenzó muchos meses antes a preparar el viaje, y llevaban vino y la ornamentación para las dos ceremonias, es decir el bautizo y el matrimonio, tales como manteles, recuerdos del bautizo, 10 cual iba en las maletas las que tiene entendido llegaron a España el día anterior al matrimonio en la tarde, pero ya todos habían comprado ropa y calzado, y además tuvieron que comprar los enseres para las ceremonias, a lo que debe agregar que los actores tienen un hijo que estuvo seis meses en España y le llevaban los trajes para las ceremonias, y también tuvieron que comprarle vestuario nuevo. Expresa que el matrimonio les mandó un recuerdo, y cuando Dorama y Fernando regresaron fueron a buscarlo a su casa enterándose directamente por ellos de esta situación, y Dorama estaba realmente devastada ya que como mamá había preparado con tanta anticipación y alegría el matrimonio de su hija a larga distancia, trasladándose con toda su familia y nada resultó, ella viajó con su esposo, su hija y sus nietos menores, y ella la vio muy mal, cuando le contaba lloraba, y entiende que con otras personas le pasaba 10 mismo por la penosa situación vivida ya que fue muy dramático todo, agregando que antes de encontrarse con ellos llamó a Constanza, la hija que había viajado con ellos, la que le dijo que su madre estaba muy mal, y la fue a visitar porque la había llamado diciendo que la novia le había mandado un souvenir. La deponente Fernández Godoy expresa que se presenta como testigo porque Dorama se lo pidió, ya que ella fue quien trasladó a su hija Constanza y sus nietos Florencia e Ignacio desde su domicilio hasta el aeropuerto de Antofagasta cuando se disponían a viajar a España, lo que hizo pues Fernanda, la otra hija de ella que vive en España, la había invitado con su marido a su matrimonio, y al decirle a Dorama que no podrían asistir se ofreció a llevarlos al aeropuerto para no tener problemas con el vehículo que tiene silla para niños, y cuando llegaron al aeropuerto los acompañaron a

chequearse y uno de los temas que se tocó fue justamente la tranquilidad de que el equipaje iba directo de Antofagasta a Madrid, es decir, no había que preocuparse más de las maletas hasta retirarlas en Madrid, pero después por whatsapp se enteró que no habían recibido las maletas, y la angustia que causaba no tener el equipaje en que había vinos chilenos que llevaban para la celebración del matrimonio y otras cosas para cooperar en el bautizo de su nieto y el matrimonio de su hija. Señala que cuando habló con Fernanda para darle sus cariños por su matrimonio y el bautizo de su hijo, a lo que más énfasis le puso fue la pena de ver a sus padres, a su hermana y a sus sobrinos angustiados, y la impotencia de no poder colaborar como ellos querían, ni poder gozar de la compañía de todos sus hijos y nietos juntos, agregando que era un momento especial ya que por primera vez se juntaban todos los hermanos y la familia del novio y de la novia, es decir, los españoles y los chilenos. Manifiesta que cuando regresaron a Antofagasta, Dorama les avisó de un recuerdo del matrimonio que les había mandado Fernanda, y allí les contaron lo que había significado el viaje, la pena de no haber podido contribuir más a la felicidad del momento, y transformarse en un motivo de angustia, y cuando en septiembre de ese año una de sus hijas viajó a Madrid y visitó la casa de Fernanda, ella le hizo mucho énfasis en la pena de que un momento tan hermoso y esperado haya sido de impotencia y angustia, y que en el fondo no pudieron disfrutar ni gozar como querían. La parte denunciada y demandada civil ratifica los documentos acompañados en el segundo otrosí de la minuta de contestación acompañada en esta audiencia, con citación.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 30 y siguientes de autos, don FERNANDO TRONCOSO VEGA, doña DORAMA ACEVEDO VERA, y doña CONSTANZA TRONCOSO ACEVEDO, ésta última por sí y por sus hijos menores FLORENCIA e IGNACIO CHAMORRO TRONCOSO, ya individualizados, interpusieron denuncia infraccional en contra del proveedor "LAN" y/o "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", RUT N° 89.862.200-2, representado para estos efectos por don GONZALO FUENTES MENDOZA, también individualizados, fundados en que el 2 de agosto de 2015 abordaron en el aeropuerto de Antofagasta el vuelo LA 127, cuya hora de salida era las 10,50 horas, que habían contratado en LAN con destino a Madrid, y con escalas en Santiago y Sao Paulo, y al realizar el chequeo y entrega de equipajes consultaron al funcionario que los atendió si era posible que el equipaje fuera directo a Madrid para no tener que retirarlo en Santiago, recibiendo una respuesta clara y categórica que no había problema alguno y que las cinco maletas que constituían el equipaje de los pasajeros las retiraran en Madrid, explicándole a esa persona que el vuelo a Madrid tenía, además, una escala en Sao Paulo, para lo cual les hizo los chequeos correspondientes quedando ellos de acercarse al counter de TAM en Santiago, sólo para ver los números de los asientos. Que cuando se encontraban haciendo escala en el

aeropuerto de Sao Paulo, como a las 22,00 horas, prontos a embarcar en la etapa final del viaje hacia Madrid, recibieron un llamado telefónico desde Chile de un teléfono de LAN en que una señorita que se identificó como personal de LAN, cuyo nombre no recuerdan, les comunicó que sus maletas habían quedado en Santiago, por lo que luego de manifestarle a esta funcionaria la importancia del equipaje pues el día 5 de agosto tenían el bautizo de un nieto, y el 8 el matrimonio de una hija en una localidad ubicada a 200 kilómetros de Madrid, valijas cuyo contenido no era solo ropa de verano o fácilmente sustituible, sino que llevaban una serie de cosas para tales eventos, ella les señaló que ese mismo día había un vuelo más tarde directo a Madrid por lo que les recomendó esperar en el aeropuerto de Barajas ya que dicho vuelo llegaba tres o cuatro horas después de aquel en que ellos iban, y no obstante lo anterior, al llegar a Madrid hicieron el reclamo correspondiente en el counter de Iberia, único que había en el aeropuerto, y decidieron esperar allí las maletas pero el vuelo que les habían indicado llegó pero no el equipaje de los denunciados, Agregan que ante la desesperación que les provocó esta situación, y después de múltiples llamadas a Chile les informaron que en el vuelo del día martes 4 de agosto llegarían las maletas a las 14,00 horas, por lo que fueron al aeropuerto de Barajas, y a la hora señalada llegó un vuelo desde Chile, sin embargo sus maletas no llegaron, y como desde Santiago insistían en que las maletas ya no estaban allí y que debían insistir en el aeropuerto de Barajas, el miércoles 5 nuevamente fueron a la terminal aérea y la encargada del mesón de Iberia, que ya los conocía, los autorizó a que pasaran a las dos salas de custodia de maletas del aeropuerto para que ellos mismos constataran que la información de Santiago no era correcta, Agregan a lo anterior que, ni la encargada de los reclamos en Barajas ni ellos pudieron nunca comunicarse con ningún teléfono de TAM en Sao Paulo para verificar si allí estaban las maletas, y en esa situación llegó el día del bautizo del nieto sin que nada de lo ofrecido hubiere sido posible, salvo la pérdida de tiempo, y como ellos y sus familias tenían programado viajar el día jueves 6 a la localidad de Ruidera, pues el viernes 7 habría un almuerzo familiar previo al matrimonio, los padres, hermana y sobrinos de la novia no pudieron estar ese día pues tenían que comprar ropa para el matrimonio ya que antes habían adquirido algo para el bautizo, y ese día jueves, alrededor de las 20,00 horas, les llegó un mensaje de la persona del counter de Iberia indicándoles que el viernes 7 estaría el equipaje por lo que decidieron esperarlo pues la ropa adquirida estaba aún en taller y ese día 7, alrededor de las 13,00 horas, recibieron las maletas viéndose obligados a arrendar un vehículo para irse a Ruidera, gasto que no tenían contemplado realizar. Manifiestan que el retraso de cinco días en recibir el equipaje originó a todo el grupo familiar una situación angustiante, estresante y agotadora, ya que pasaron gran parte del tiempo viajando entre la ciudad y el aeropuerto, hablando por celular para obtener informaciones, y comprando ropa sin el tiempo suficiente, días que no fueron vacaciones sino de una situación difícil que les generó un daño enorme por las razones que indican, y que cuesta expresar con palabras 10 difícil de los momentos vividos y el dolor que todo ello les causó, hechos que estiman constituyen infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19,496, que señalan,

Segundo: Que, a fojas cuarenta y siete y siguientes, comparece don EDUARDO ALBERTO GALLARDO ROJAS, abogado, en representación de "LATAM AIRLINES GROUP S.A", quien en lo principal interpone excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal fundado en que conforme lo dispone el artículo 2 bis de la Ley N° 19.496 ella comprende un sistema general, por lo que es aplicable solamente en los casos en que no exista una ley especial que trate dichas materias, lo que ocurre en este caso en que existe un régimen especial aplicable a la responsabilidad del transportista aéreo por pérdida, daños o retraso de equipajes, que en este caso por tratarse de transporte internacional la normativa especial está contenida en el DS N° 56, de 19 de mayo de 2009, excepción que el tribunal rechazó por considerar que la denuncia de autos se refiere a materias no previstas por dichas normas especiales. En el primer otrosí de su presentación el compareciente, en la representación que inviste al contestar la denuncia de autos solicita su rechazo, con costas, alegando que su representado no tiene ninguna responsabilidad en los hechos que se le imputan, pues los daños ocasionados a los denunciados se deben a un error de procedimiento interno no imputable a su persona, y para el caso que se acogiere la demanda señala que el tribunal debiera tener presente el límite o valor o suma máxima indemnizatoria establecida en la ley aplicable al caso, tal como lo señalan las normas que cita.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 29, y 50 a 65, no objetados, se encuentra acreditado en autos que los denunciados Fernando Troncoso Vega, Dorama Acevedo Vera, y Constanza Troncoso Vera, por sí y sus hijos menores Florencia Constanza e Ignacio Aníbal Chamorro Troncoso, realizaron un viaje aéreo a través del proveedor denunciado saliendo desde Antofagasta el día 2 de agosto de 2015, con destino a Santiago, para luego continuar su vuelo el mismo día a Madrid, con escala en el aeropuerto de Sao Paulo, y a pesar de haber solicitado que su equipaje, compuesto por cinco maletas, fuera embarcado con destino a Madrid, sin tener que preocuparse de ellas en todo el viaje, fueron dejadas en el aeropuerto de Santiago y recién las recibieron al mediodía del viernes 7 de agosto ocasionándole todos los malos ratos, problemas y angustias que señalan, atendidas las características especiales de este viaje en que iban con el objeto específico de participar en el bautizo de un nieto y el matrimonio de una hija, por lo que habían programado este viaje con la suficiente anticipación para no tener inconvenientes de ninguna naturaleza, quedando demostrado con las pruebas rendidas y documentos acompañados que el proveedor denunciado, además de no haber dado cumplimiento a los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se ofreció o convino con los consumidores la prestación del servicio, actuó con evidente negligencia en la prestación del servicio, causando un grave menoscabo a los consumidores debido a las fallas o deficiencias en la calidad del servicio prestado. Efectivamente, de lo expuesto en la denuncia consta que el mismo día en que iniciaron el viaje aéreo desde Antofagasta a Madrid, y mientras se encontraban en el aeropuerto de Sao Paulo, a eso de las 22,00 horas, desde las oficinas de Santiago del proveedor denunciado se les informó que su equipaje había quedado en esa ciudad, indicándoles que ese mismo día en un avión que viajaba directamente de Santiago a Madrid les enviarían sus maletas, por lo que si esperaban una tres o cuatro horas a que dicho vuelo llegara a

destino, recibirían sus maletas en la mañana del día 3 de agosto, cosa que no ocurrió, lo que demuestra la ninguna importancia y cuidado que los dependientes del proveedor denunciado dieron a esta situación que había sido originada por su propia incompetencia, situación que se prolongó hasta el día viernes 7 de agosto en que recién, a eso de las 13,00 horas, los denunciantes recibieron sus maletas debiendo concurrir una vez más al aeropuerto de Barajas a retirarlas.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a 10 menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a 10 dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales 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", en tanto el segundo establece 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 del respectivo bien o servicio".

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a 10 dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino con la consumidora la prestación del servicio de transporte de correspondencia, y además, él y/o sus dependientes actuaron con negligencia al no enviar el equipaje de los pasajeros denunciantes directamente desde Antofagasta a Madrid, como 10 solicitaron, dejándolo en el aeropuerto de Santiago, error que no supieron subsanar de inmediato como corresponde exigir a una empresa del nivel y tamaño de la denunciada, la que dispone de varios vuelos diarios entre estos destinos, demorándose cuatro días y medio en entregarles su equipaje 10 que no tiene explicación alguna más que la deficiente prestación del servicio contratado.

En cuanto a 10 patrimonial:

Sexto: Que, don FERNANDO TRONCOSO VEGA, doña DORAMA ACEVEDO VERA, y doña CONSTANZA TRONCOSO ACEVEDO, por sí y sus hijos menores doña FLORENCIA CONSTANZA y don IGNACIO ANIBAL CHAMORRO TRONCO SO, ya individualizados, interpusieron en el primer otrosí de su escrito de fojas 30 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor "LAN" y/o "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", RUT N° 89.862.200-2, representado para estos efectos por don GONZALO FUENTES MARDONES, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene a pagar a los actores que se indican, por los conceptos que señalan, las siguientes sumas: a) A don Fernando Troncoso Vega las sumas de \$956.000.- por daño emergente, y \$2.500.000.- por daño moral; b) A doña Dorama Acevedo Vera las sumas de

\$250.000.- por daño material, y \$2.500.000.- por daño moral; y c) A doña Constanza del Pilar Troncoso Acevedo las sumas de \$565.000.- por daño material, y \$2.500.000.- por concepto de daño moral, y \$700.000.- por daño moral, para cada uno de sus hijos menores Florencia Constanza e Ignacio Aníbal Chamorro Troncoso, con costas.

Séptimo: Que, a fojas cuarenta y siete y siguientes, en el comparendo de prueba el demandado evacuó el traslado de la demanda civil mediante minuta escrita, solicitando al tribunal el rechazo de la misma en todas sus partes, con costas.

Octavo: Que, de la historia fidedigna de la ley y normas reglamentarias que establecen la responsabilidad del transportista con respecto a cada pasajero, se concluye que con ellas se ha creado un sistema de responsabilidad objetiva en cuanto a que se presume la responsabilidad de dicho transportista en los casos que los artículos pertinentes del Código Aeronáutico y protocolos adicionales al Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional establecen, pero a juicio del tribunal en dicho sistema no se considera el pago de indemnización alguna por daño moral, sino que en todos los casos que allí se especifican se hace referencia a valores del equipaje o mercadería, el peso total del bulto, la declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, o por kilogramo de peso del equipaje, lo que permite concluir que resultan aplicables las normas de la Ley Na 19.496 en este caso por cuanto en estas leyes especiales no se considera el pago de una indemnización por daño moral, y si efectivamente ello fuere como lo pretende el demandado, el transportista que incurra en una irresponsabilidad en estas materias estaría obligado a ofrecer, de inmediato y sin ninguna discusión, una indemnización por el máximo de los montos fijados en la norma si se alegara daño moral, puesto que éste no podría medirse por el peso del equipaje, el valor del mismo, o cualquier otra norma de carácter matemático, atendidas las especiales características de esta clase de daño. Por consiguiente, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, y por acreditado el importante daño moral experimentado por los actores por estos hechos, los que sin ninguna duda les causaron pesar, angustia y molestia psíquica como consecuencia de la conducta negligente del demandado y/o sus dependientes, lo que causó un menoscabo notorio de un bien no patrimonial que irroga una lesión a un interés moral por quien se encontraba obligado a respetarlo, se acogerá la demanda de indemnización de perjuicios deducida por don Fernando Troncoso Vega, por doña Dorama Acevedo Vera, y por doña Constanza Troncoso Acevedo, por sí y en representación de sus hijos menores Florencia Constanza e Ignacio Aníbal Chamorro Troncoso, y se condena al proveedor demandado al pago de las siguientes sumas por los conceptos que se indican: a) A don Fernando Troncoso Vega la suma de \$2.000.000.- por daño moral; b) A doña Dorama Acevedo Vera la suma de \$2.000.000.- por daño moral; y c) A doña Constanza del Pilar Troncoso Acevedo la suma de \$2.000.000.- por daño moral, y \$500.000.- por daño moral para cada uno de sus hijos menores ya individualizados. Que, atendido lo expresado precedentemente, no se hace lugar a la demanda en cuanto a lo pedido por daño emergente y/o material por encontrarse éste regulado por las normas especiales señaladas por el demandado en su minuta de contestación.

éste regulado por las normas especiales señaladas por el demandado en su minuta de contestación.

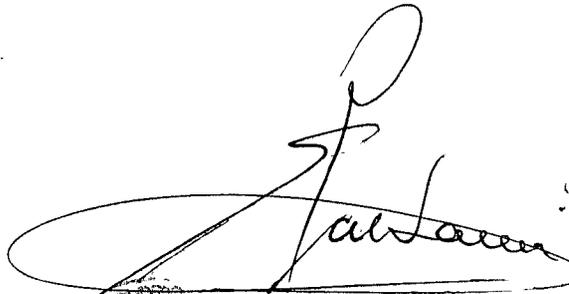
y visto, además, lo dispuesto en los artículos 10, 2⁰, 13 letra a), 14 letra B), 50 Y siguientes de la Ley N° 15.231, artículos 1⁰,7,8,9, 11, 14, 17, 18,22, Y27 de la Ley N° 18.287, artículos 10, 2⁰, 30 letra e), 12, 23, 24, 50 Y siguientes de la Ley N° 19.496, Y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se RECHAZA la excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal deducida a fojas 47 y siguientes por el apoderado del denunciado y demandado civil.
- 2.- Que, se CONDENA al proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representado por don GONZALO FUENTES MARDONES, ya individualizados, al pago de una MULTA de QUINCE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas treinta y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 3.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la Tesorería Municipal de Antofagasta en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley N° 18.287.
- 4.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don FERNANDO TRONCOSO VEGA, por doña DORAMA ACEVEDO VERA, y por doña CONSTANZA DEL PILAR TRONCOSO ACEVEDO, por sí y sus hijos menores FLORENCIA CONSTANZA e IGNACIO ANIBAL CHAMORRO TRONCOSO, ya individualizados, y se condena al proveedor "LATAM AIRLINES GROUP S.A.", representado por don GONZALO FUENTES MARDONES, también individualizados, al pago de las sumas de \$2.000.000.- a don Fernando Troncoso Vega; \$2.000.000.- a doña Dorama Acevedo Vera, y \$2.000.000.- a doña Constanza del Pilar Troncoso Acevedo, y \$500.000.- para cada uno de sus hijos menores Florencia Constanza e Ignacio Aníbal Chamorro Troncoso, por concepto de daño moral, como indemnización por los perjuicios causados a los actores como consecuencia de las infracciones antes indicadas, y se rechaza la demanda en cuanto a lo pedido por daño emergente y daño material atendido lo expresado en los considerando s que anteceden.
- 5.- Que, no se condena en costas a la parte demandada civil por no haber sido totalmente vencida.
- 6.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

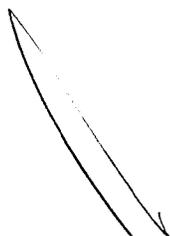
Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 1.891/2016.



Dictada por don RAFAEL GARBARINO CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.



REGISTRO DE SENTENCIAS

17 ENE. 1017

REGION DE ANTOFAGASTA


PODER JUDICIAL
 REPUB-ICA DE CHILE
 CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

Antofagasta, veintisiete de septiembre de dos mil dieciséis.

VISTOS:

Se reproduce la sentencia definitiva enalzada de fojas 77 Y siguientes y teniendo además presente:

El recurso de apelación interpuesto a fojas 91 y siguientes por Eduardo Gallardo Rojas, abogado, en representación de la denunciada y demandada Lan y/o Latam Airlines Group S.A. contra la sentencia definitiva de fojas 77 Y siguientes, de 3 de mayo de 2016, dictada por el Juez del Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta, por el que pide se revoque esta sentencia definitiva por la que se condenó a su representada al pago de una multa de 15 UTM (Unidad Tributaria Mensual); y al pago de \$2.000.000.- a Fernando Troncoso Vega; de \$2.000.000.- a Dorama Acevedo Vera; y de \$2.000.000.- a Constanza del Pilar Troncoso Acevedo más \$500.000.- para cada uno de sus hijos menores de edad Florencia Constanza e Ignacio Aníbal Chamorro Troncoso a título de indemnización de daño moral, todo ello a causa del retraso en que incurrió Lan y/o Latam Airlines Group S.A. en la entrega, en el aeropuerto de Barajas, Madrid -España- lugar de su destino, a los denunciados y demandantes civiles -Fernando Troncoso Vega, Dorama Acevedo Vera y a Constanza del Pilar Troncoso Acevedo, quien actúa por sí y en representación de sus hijos menores de edad Florencia Constanza e Ignacio Aníbal Chamorro Troncoso- del equipaje que portaban, en su calidad de pasajeros, al volar vía esta empresa el 2 de agosto de 2015 desde Antofagasta a Madrid, con escalas en Santiago -Chile- y Sao Paulo -Brasil- para dirigirse, ya en España, a Ruidera, localidad ubicada unos 200 kms. de Madrid a fin de asistir a un matrimonio y un bauti~o de familiares.



01377914637351



PODER JUDICIAL

REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACION; SANTOFAGASTA

El apelante solicita que, en definitiva, se declare que se rechaza la querrela infraccional interpuesta en contra de su representada -Lan o Latam Airlines Group S.A.- fundado en la incompetencia absoluta del tribunal para conocer y fallar la denuncia por infracción a la ley 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, y la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas contra su representada -Lan o Latam Airlines Group S.A.- a lo principal y al otrosí de fojas 30 y siguientes, con costas.

En subsidio, el apelante solicita se confirme la sentencia definitiva apelada de fojas 77 y siguientes declarando que se rebaja la multa aplicada a su representada -Lan y/o Latam Airlines Group S.A.- a 5 UTM o al valor que se estime justo y que la indemnización de perjuicios se regule en conformidad a lo prescrito por el artículo 22, Nº 2, del Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional o Convenio de Montreal, D.S. 56, del Ministerio de Relaciones Exteriores, publicado en el Diario Oficial en su edición de 3 de mayo de 2009, que regula el límite o valor o suma máxima indemnizatoria, complementado por Resolución IATA - International Air Transport Association) del año 2010, con costas.

Y, la adhesión de fojas 108 y siguientes de Fernando Troncoso Vega, Dorama Acevedo Vera y Constanza Troncoso Acevedo, por sí y sus hijos menores de edad Fl9rencia Constanza e Ignacio Aníbal Chamorro Troncoso, denunciantes y demandantes civil, al recurso de apelación antes dicho interpuesto por Lan o Lan Airlines Group S.A., por la que piden *"se acoja en todas sus partes la denuncia y demanda civil incoada con arreglo a derecho"* declarando,



01377914637351

además, la competencia del Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta para conocer y resolver los hechos denunciados antes reseñados, con costas.

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el apelante -Lan o Latam Airlines Group S.A.- fundamenta su petición principal (revocación, en todas sus partes, de la sentencia definitiva de 3 de mayo de 2016 y de fojas 77 y siguientes) en haber sido ésta pronunciada por un tribunal absolutamente incompetente.

SEGUNDO: Que esta incompetencia absoluta del Tercer Juzgado de Policía Local de Antofagasta para conocer y fallar esta causa fue opuesta por el apelante -Lan o Latam Airlines Group S.A.- a lo principal de fojas 47 y siguientes como excepción dilatoria al contestar tanto la denuncia como la demanda civil interpuestas en su contra a lo principal y 1 Otrosí de fojas 30 y siguientes, la que fue resuelta por el juez a quo en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, decretado a fojas 37, como consta en el acta respectiva, como, también en el número 1 de la parte resolutive de la sentencia definitiva de fecha 03 de mayo de 2016, de fojas 77 y siguientes.

TERCERO: Que, sin perjuicio de lo antes señalado y a mayor abundamiento, como consta del acta de fojas 66 y siguientes, en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, decretado a fojas 37, el apelante, en su calidad de denunciado y demandado civil, ratificó la oposición de esta excepción dilatoria y, en subsidio, contestó la denuncia infraccional y la demanda civil de fojas 30 y siguientes mediante minuta escrita -la que rola a fojas 47 y siguientes, ya mencionada,- y pidió se la tuviera como parte integrante

de este comparendo junto solicitar el rechazo de las acciones interpuestas en su contra, con costas.

CUARTO: Que el tribunal, proveyendo dicha minuta escrita, otorgó traslado a la denunciante y demandante civil respecto de la excepción de incompetencia absoluta opuesta como dilatoria por la denunciada y demandada civil -Lan o Latam Airlines Group S.A.-, la que, contestando, solicitó el rechazo de esta excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal por los motivos que expresó, como consta en dicha acta.

QUINTO: Que, acto seguido, el tribunal resolvió este incidente y, por los motivos que se consignan en dicha acta, rechazó esta excepción de incompetencia absoluta del tribunal para conocer y fallar este controversia, resolución no impugnada por la denunciada y demandada civil Lan o Latam Airlines Group S.A. quedando a firme por lo que no procede acoger su apelación de fojas 91 y siguientes por este capítulo.

SEXTO: Que, a 'mayor abundamiento, conforme lo dispone el artículo 32 de la Ley 18.287, que establece el procedimiento a seguir ante los Juzgado de Policía Local, *"el recurso de apelación (procede) sólo en contra de las sentencias definitivas o de aquellas resoluciones que hagan imposible la continuación del juicio."*

Por ende, no siendo la resolución por la que el Juez a quo, a fojas 66 y siguientes, rechazó la excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal para conocer y fallar este asunto, de aquellas comprendidas en la norma antes citada, ésta es inapelable y, por ende, no procedía la interposición de este recurso en dicha oportunidad procesal.

SÉPTIMO: Que, sin perjuicio de ello, y dada la resolución contenida en el Punto 1.- de lo resolutivo de la

1111111111



PODER JUDICIAL

REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

sentencia definitiva apelada, de fojas 77 y siguientes, rechaza la excepción de incompetencia absoluta del tribunal opuesta como dilatoria a lo principal de fojas 47 y siguientes ya resuelta en la oportunidad procesal debida, en el comparendo de contestación, conciliación y prueba, de fojas 66 Y siguientes; y, por ende, habiéndose pronunciado el juez a quo nuevamente sobre la misma sentencia en la ya mencionada sentencia definitiva no cabe más que emitir pronunciamiento sobre la excepción de incompetencia absoluta planteada en la apelación de fojas 91 y siguientes.

OCTAVO: Que, tratándose de una denuncia y demanda civil fundada en los artículos 12 y 23 de la ley N° 19.946, sobre Protección a los derechos del Consumidor, se comparte el criterio manifestado por el Juez a quo, en cuanto es competente para conocer de esta materia, habida consideración que si bien su artículo 2 bis fija de forma excepcional el principio de especialidad, excluyendo del ámbito de competencia de la Ley de Protección de los derechos del Consumidor, entre otras, las actividades de prestación de servicios regidas por leyes especiales, como podría ser la situación planteada en esta litis, no es menos cierto que la misma norma establece como contraexcepción, restituyendo la competencia a los Juzgados de Policía Local, si dicha ley especial no contempla un procedimiento indemnizatorio, cuyo es el caso, como ha quedado resuelto en la sentencia definitiva de fojas 77 y siguientes, toda vez que se ha discutido, además de la conducta infraccional de Lan o Latam Airlines Group S.A. su responsabilidad en los daños materiales y morales sufridos por los denunciados y demandantes civiles, dándose lugar sólo a la indemnización de perjuicios por concepto de daño moral al no contemplarse un



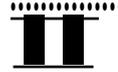
01377914637351

procedimiento indemnizatorio en la ley especial invocada por el apelante, denunciado y demandado civil, que regule este tipo de indemnización, como se dirá.

NOVENO: Que, en cuanto a la petición subsidiaria del apelante denunciado y demandado civil en orden a rebajar la multa infraccional que le fuera aplicada de 15 UTM a 5 UTM fundado en que "el sentenciador no realiza ningún tipo de análisis mínimo para explicar la forma o razonamiento con el cual logró determinar que el monto adecuado para sancionar correspondía a 15 UTM" no resulta ello ser efectivo como resultado de la atenta lectura del considerando quinto de la sentencia definitiva apelada.

DÉCIMO: Que, en efecto, el Juez a qua, en el considerando quinto de la sentencia definitiva apelada, al concluir que el apelante incurrió en la infracción que se le imputa y fijar la multa a aplicar lo hace, primero, fundado "en lo expuesto precedentemente" -considerandos tercero y cuarto- en los que analiza los hechos acreditados con la documentación acompañada de fojas 1 a 29 y de fojas 50 a 65 concluyendo que éstos "constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes" de la infracción cometida y, luego, establece que "el proveedor (Lan o Latam Airlines Group S.A.) no respetó los términos, condiciones y modalidades" de la prestación de sus servicios a los denunciantes y demandantes civiles; y que "él y o sus dependientes (el denunciado, Lan y/o Latam Airlines Group S.A.) actuaron con negligencia al no enviar el equipaje de (los actores) directamente de Antofagasta a Madrid dejándolo en el aeropuerto de Santiago, error que no supieron subsanar de inmediato como corresponde a una empresa del nivel y tamaño de (Lan y o Latam Airlines Group S.A.), la que dispone de varios vuelos

1111111111



PODER JUDICIAL

REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONESANTOFAGASTA

diarios entre estos destinos demorándose más de 4 ~ días en entregarles su equipaje lo que no tiene explicación alguna más que la deficiente prestación del servicio contratado"

todo lo cual permite concluir que lo aseverado por el apelante no se ajusta al mérito del proceso motivo por el cual tampoco se acogerá su apelación por este motivo toda vez que la sanción aplicada y su monto están fundamentados en la forma debida.

UNDÉCIMO: Que el apelante pide, además, que el monto de ~a indemnización a pagar a los actores se regule en conformidad a lo prescrito por el artículo 22, N° 2, del Convenio de Montreal o Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional y su complemento Resolución LATA (Intenational Air Transport Association) de 2010.

DUODÉCIMO: Que la sentencia definitiva apelada, de fojas 77 Y siguientes, solo condenó al apelante a indemnizar el daño moral que los hechos acreditados causaron a los actores; no dio lugar a condenar al apelante denunciado y demandado civil a indemnizar el daño material causado a los actores *"por encontrarse éste regulado por las normas especiales señaladas por el demandado en su minuta de contestación"*, como lo fundamentó en su considerando octavo.

DÉCIMO TERCERO: Que, además, la sentencia definitiva apelada, en dicho considerando octavo, concluyó que *"el Código Aeronadtic6 y protocolos adicionales al Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional no considera el pago de indemnización alguna por daño moral..."*.

Al respecto, el artículo 19 de dicho Convenio de Montreal, Decreto Supremo N° 56, del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile, publicado en el Diario Oficial en su

1111111111



PODER JUDICIAL

REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

edición del 19 de mayo de 2009, ubicado en su Capítulo 111, Responsabilidad del Transportista y medida de la indemnización del dafio, dispone, en lo pertinente: *"Retraso. El transportista es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje y carga."*

A su vez, el artículo 22, N° 2, de este Convenio de Montreal, prescribe: *"En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita "*

DÉCIMO CUARTO: Que, en razón de las alegaciones de la denunciada y demandada civil, Lan o Latam Airlines Group S.A., se hace necesario determinar el sentido y alcance de la palabra *"daño"* toda vez el apelante sostiene que éste -el dafio cuyo monto a indemnizar se limita- comprende tanto el dafio material como el dafio moral y, al así hacerlo, contradice a la sentencia definitiva apelada en este aspecto toda vez que esta sentencia concluye, en su considerando octavo, que éste dafio solo comprende el dafiomaterial más no el dafiomoral.

DÉCIMO QUINTO: Que, a este respecto, el examen del texto integro del Convenio de Montreal, de 2009, permite constatar que este Convenio no define lo que debe entenderse por *"daño"*.

Siendo ello así, y en razón de lo especial de esta normativa, resulta pertinente, para fijar el sentido y alcance de la palabra *"daño"*, el aplicar la norma de interpretación del artículo 22 del Código Civil que dispone: *"El contexto de la ley servirá para ilustrar el sentido de cada una de sus partes, de manera que haya entre todas ellas la debida correspondencia y armonía."*

1111111111

01377914637351

i
j



PODER JUDICIAL

REPÚBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

VL
L E
V

11,
la
so.
'Jor
y

Así, del tenor del texto citado del artículo 22, N° 2, del Convenio de Montreal, se concluye que la responsabilidad del transportista se encuentra limitada cuando el equipaje sufre "*destrucción, pérdida, avería o retraso*" debiendo entenderse que el retraso referido lo es en cuanto a la entrega a los pasajeros del equipaje que portan.

de
la
in,

Además, refiriéndose la destrucción, pérdida o avería aludida a dicho equipaje -el que portan los pasajeros fuerza es entender que éstos que no pueden ser más que material~s; se excluye el dafio moral, que lo sufren las personas y no las cosas.

de
up
la
el
el

Dicho lo anterior, cabe agregar que por equipaje, conforme el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española, se entiende "*conjunto de ropas y cosas de uso particular de una persona*" o. "que se llevan en los viajes".

:0
lo
la

Por ende, el daño material que causa el retraso en la entrega, por el transportista, del equipaje que portan sus pasajeros, en este caso de 4 ~ días, al menos, al verse privados de sus ropas y demás enseres de uso personal, consiste en el valor de las ropas y demás utensilios de uso personal que se ven en la necesidad de adquirir mientras dura este retraso, como efectivamente ocurrió.

1
e
e

En otras palabras, incurren en gastos no previstos y ello sola y exclusivamente a céj-usadel retraso en que incurre el transportista en entregarles su equipaje, es decir, sufren un daño material, en especial un dafio emergente, el que se les debe indemnizar.

3.

Así las cosas, no procede más que concluir que el artículo 22, N° 2, del Convenio de Montreal, limita solo la responsabilidad del transportista por el daño- material causado y no el dafio moral, como así lo establece, también, la .sentencia definitiva recurrida en su considerando octavo

1111111111

al señalar " en todos los casos que allí se especifican se hace referencia a valores de equipaje o mercadería, el peso total del bulto, la declaración especial del valor de éste en el lugar de destino, o por kilogramo de peso de equipaje.)".

Es por ello que no procede acoger el recurso de apelación por este capítulo.

DÉCIMO SEXTO: Que, en cuanto a la adhesión a la apelación de fojas 108 y siguientes por Fernando Troncoso Vega, Dorama Acevedo Vera y Constanza Troncoso, por sí y sus hijos menores de edad Florencia e Ignacio Chamorro Troncoso, se constata que ellos -los adherentes- comparecen personalmente sin patrocinio de abogado ni intervención de letrado como les es exigible y, por consecuencia, procede declararla inadmisibile, como se dirá.

En efecto, la Ley 19.496, de 1997 y sus modificaciones posteriores, sobre protección de los derechos de los consumidores, si bien en su artículo 50 C, ubicado en el Párrafo 1, Normas Generales, de su Título IV, Del procedimiento a que da lugar la aplicación de esta ley y del procedimiento para la defensa del interés colectivo o difuso, dispone: "*La denuncia, querrela o demanda deberán presentarse por escrito y no requerirán patrocinio de abogado habilitado. Las partes podrán comparecer personalmente, sin intervención de letrado, salvo en el caso del procedimiento contemplado en el Párrafo 2° del presente Título.*" no es menos cierto que, en su artículo 50 G prescribe que "*Las causas cuya cuantía, de acuerdo al monto de lo pedido, no exceda de diez unidades tributarias mensuales (\$449.550.- a enero de 2016, fecha de la denuncia y demanda civil de los adherentes), se tramitarán conforme a las normas de este Párrafo, como procedimiento de única instancia, por lo que todas las resoluciones que se dicten en él serán inapelables.*"





PODER JUDICIAL

REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

se
so
en
le

A contrario sensu, aquellas causas cuya cuantía exceda de 10 UTM "conforme lo pedido" no se tramitan conforme el Párrafo 1, antes indicados, sino que conforme los disponen la ley 18.287 y en subsidio, el Código de Procedimiento Civil.

la
io
is
,
le

y lo pedido en el 1 Otrosí de fojas 30 y siguientes por los demandantes civiles adherentes suma un total de \$10.771.000.- reajustados por lo que el procedimiento a aplicar no es el regulado por la ley 19.496, en sus artículos 50 y siguientes sino que el regulado por la ley 18.287, en subsidio, el Código de Procedimiento Civil.

e
e
s
s
n
1
1

Respecto de esta materia, el artículo 7 de la ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, en lo pertinente, dispone: "*En los casos de demanda, denuncia de particulares o querella,....Las partes podrán comparecer personalmente o representadas en forma legal. En los juicios en que se litiga sobre regulación de daños y perjuicios de cuantía superior a cuatro unidades tributarias mensuales (\$179.820.-) -cuyo es el caso- se deberá comparecer patrocinado por un abogado habilitado para el ejercicio profesional y constituir mandato judicial.*"

Por ende, habiéndose adherido los actores civiles a la apelación de Lan o Latam Airlines Group S.A. sin intervención de letrado habilitado resulta ésta -la adhesión inadmisibles, como se ha dicho.

Por esta consideraciones y conforme lo dispuesto en los artículos artículos 7, 32 y siguientes y demás pertinentes de la Ley 18.287, sobre procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, los artículos 186 Y demás pertinentes del Código de Procedimiento Civil, artículos 50 y siguientes y demás pertinentes de la Ley 19.497, sobre



01377914637351



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
CORTE DE APELACIONES ANTOFAGASTA

protección de los derechos del consumidor, y el Convenio de Mont+eal, y demás disposiciones legales citadas, **SE DECLARA:**

1.- **INADMISIBLE** la adhesión a la apelación de fojas 108 Y siguientes por no venir en forma;

2.- **SE CONFIRMA** la sentencia definitiva apelada de fojas 77 Y siguientes, en cuanto:

a. **RECHAZA:** la excepción de incompetencia absoluta deducida por la apelante, denunciada y demandada civil, Lan o Latam Airlines Group S.A.

b. **CONDENA** a la denunciada Lan o Latam Airlines Group S.A. al pago de una multa de 15 UTM en los términos de los actuales numerales 1 y 2 de su parte resolutive; y

c.- **CONDENA** a la demandada civil Lan o Latam Airlines Group S.A. al pago a los actores civiles Fernando Troncoso Vera, Dorama Acevedo Vera y a Constanza del Pilar Troncoso Acevedo, por sí y en representación de sus hijos menores de edad Florencia Constanza e Ignacio Aníbal Chamorro Troncoso, al pago de las indemnizaciones determinadas en el actual numeral 3 de su parte resolutive; y

3.- **SE CONDENA** a la apelante Lan o Latam Airlines Group S.A. al pago de las costas de esta apelación.

Regístrese y archívese en su oportunidad.

Rol 106 - 2016 (PL)

Redactó la Abogado Integrante Macarena Silva Boggiano.

Pronunciada por la **Primera Sala**, integrada por el Ministro Titular Sr. Manuel Díaz Muñoz, el Fiscal Judicial Sr. Jaime Medina Jara y la Abogada Integrante Sra. Macarena Silva Boggiano. Autoriza la Secretaria (S) Sra. Marcela Sepúlveda Mori.

1111111111

