



REPÚBLICA DE CHILE
1. MUNICIPALIDAD DE ARICA
TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL DE ARICA

Causa Rol N° 447(LQ)

Arica, tres de mayo de dos mil trece.

Vistos:

A fs. 4 y siguientes rola la denuncia infraccional interpuesta por el Iván Marko Gardilic Franulic, abogado, domiciliado en Baquedano 796-A, oficina 6 de Arica en contra de Lan Airlines S.A., RUT N° 89.662.200-2, representada legalmente por Enrique Cueto Plaza, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Arturo Prat N° 391, de Arica, y/o por el administrador y/o administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con la presunción establecida en el artículo 50 c) inciso tercero y 50 d) de la Ley N° 19.496 por doña María Esther González, ignora profesión u oficio, del mismo domicilio de su representada. Fundamenta la acción en que aprovechando las vacaciones escolares de sus hijos del mes de septiembre del año 2012 por fiestas patrias para realizar un esperado viaje junto a su familia compuesta por su señora e hijos pequeños 7 y 5 años de edad con destino a Varadero, Cuba, vía Lima ya que viven en la ciudad de Arica y hacía dos años desde sus últimas vacaciones en familia, decidió comprar un paquete de viaje con Lan Airlines S.A. para ello concurrió hasta las oficinas de la denunciada teniendo presente los atributos que siempre destacan y los que como usuarios siempre buscan: confianza, seguridad, responsabilidad, puntualidad, etc. Tomaron un vuelo desde Tacna hacia Lima (N° 2162) el día 17 de septiembre de 2012 a las 08:00am y para ello debieron salir de su hogar a las 05:00am del día 17 de septiembre y una vez en el aeropuerto de Tacna - Perú el funcionario del counter de Lan Airlines S.A. mientras realizaba los trámites de check in le sugirió etiquetar sus maletas hasta La Habana ya que el vuelo tenía escala en Lima para tomar la conexión hasta su destino final, recomendación que aceptó por las favorables razones expuestas por el funcionario. Expone que el vuelo desde Tacna a Lima salió retrasado y también el de Lima a La Habana N° 2596 sin explicación alguna por parte de la empresa y al llegar a La Habana alrededor de las 20:30 horas con casi dos horas de retraso y luego de buscar por largo rato el equipaje, escucharon a

una mujer que a viva voz llamaba a los pasajeros provenientes del vuelo Lan desde Lima quien se presentó como funcionaria de la empresa quien tenía en sus manos numerosos pasajes que posteriormente informó que eran reclamos por los equipajes señalando que alrededor de 63 piezas de equipaje que habían sido dejadas en Lima por razones desconocidas, que había sido una decisión de la empresa y que ella estaba ahí sólo para entregar los reclamos. Señala que la funcionaria fue rápidamente rodeada de quienes estaban sin equipaje lo que dificultó enormemente la comunicación y prolongó largamente la entrega de alguna información y señalaba a todos los presentes que los equipajes habían sido dejados fuera del avión y no habían sido embarcados y se atrevió a señalar que era más sencillo dejar los equipajes sin haberle informado a los pasajeros que haber informado de la situación en Lima. Su sorpresa y angustia fue tremenda pensando que viajaba con sus dos hijos menores de edad y su señora, no tenían ropa de recambio y llevaban viajando más de 12 horas, salieron de madrugada desde Arica con ropa abrigada y ya en el aeropuerto sus hijos deseaban cambiarse de ropa porque su mamá se los había prometido en el avión y sintieron la temperatura en ese momento en La Habana y al darse cuenta de que no podían cambiarse de ropa y difícilmente podían comprender la situación se pusieron a llorar ya que decían que tenían mucho calor y que se querían cambiar. Expone que la funcionaria de Lan les aseguró que su equipaje venía en otro vuelo y que sólo venía un par de horas atrás y se comprometió a que sus únicas dos maletas llegarían en el transcurso de la noche al hotel o más tardar a la mañana siguiente. Expone que dentro de los servicios que contrataron desde que se compró el paquete en la oficina de Arica, estaba incluido el transporte hasta Varadero, un transporte que era más caro que el común porque era privado, las personas del transporte les estaban esperando y les señalaron que tenían que partir y, que sin perjuicio de tener un transporte privado exclusivo para su familia no les esperarían por más tiempo, por lo que confirmado en las palabras de la funcionaria de Lan Airlines S.A. del aeropuerto y en la pronta solución a su grave problema y alrededor de las 22.30 horas recién salieron desde el aeropuerto con destino a Varadero. Expone que desde el aeropuerto intentó contactarse con los números telefónico que le entregaron en la oficina de Lan del seguro contratado de asistencia de viaje sin obtener resultado alguno ya que no respondían a sus llamados para

efectos de activar el seguro y que la denunciada debe hacerse cargo como empresa de haber tomado la decisión sin haberla informado a los pasajeros del hecho que iniciando sus vacaciones no tuviera nada que ofrecer a sus hijos que por la grave falta de diligencia de la denunciada, no contaban con su ropa para cambiarse y afrontar mejor un largo y extenuante viaje, como contar con sus demás artículos personales necesarios, ya que obviamente las condiciones no eran las adecuadas al no contar con las cosas que su madre les había guardado en la parte superior de la maleta para poder cambiarles de ropa en el mismo aeropuerto, una vez que se retirara las maletas. Durante la noche las maletas no llegaron, con su señora se quedaron en pie esperando que llegaran y se dirigieron al lobby del hotel para recepcionar su equipaje y ello no ocurrió, tampoco al día siguiente, empeorando la situación, ya que las maletas no llegaron, pese que intentó comunicarse no pudo hacerlo con nadie de Lan Airlines S.A. y a ninguno de los números telefónicos entregados por la funcionaria ni mucho menos con el seguro contratado para éstas y otras eventualidades. Ya al medio día y, no soportando más las condiciones del lugar de la manera cómo estaban vestidos ya que en Chile era invierno aún, decidió comprar en la tienda del hotel algunas prendas de ropa para sus hijos, señora y para él y al menos cambiar parte de la ropa que traían puesta desde Arica lo que definitivamente les arruinó el inicio de sus vacaciones ya que estaban con incertidumbre y angustia si recuperarían sus maletas y podrían comenzar alguna vez las vacaciones familiares que con tanta alegría habían programado e iniciado desde su hogar. Sostiene que sólo por concepto de ropa básica para ellos gastaron alrededor de US\$192 como indica el comprobante que acompaña en un otrosí y durante todo ese día nadie se contactó con él y nunca logró obtener respuesta de la empresa respecto de su delicada situación como tampoco comunicarse con el seguro contratado ya que sólo contestaba una grabación. Expone que insistió durante todo el día a fin de obtener solución al extravío de su equipaje sin ninguna respuesta lo que definitivamente se reflejó en él y su familia en el carácter y humor ya que no podían disfrutar de su hotel ni de nada ya que su única preocupación era saber el destino de sus maletas, preocupaciones que no deben existir cuando uno contrata con empresa como Lan Airlines S.A. que debe garantizar un viaje tranquilo y que los demás temas asociados a este servicio, sean cumplidos a plena satisfacción del cliente. Expone que su

equipaje sólo fue dejado después de la medianoche del día 18 de septiembre, es decir, sólo pudo tener su equipaje a su disposición a contar del día 19 de septiembre en la mañana, con todos los inconvenientes y malos ratos que esta situación, ajena a su persona, le ocasionó a su grupo familiar ya que sus hijos se dieron cuenta de que algo grave y malo había pasado y que sus padres estaban extremadamente preocupados. Hace presente que gastó la suma de 26 euros, aproximadamente, sólo en llamadas telefónicas a los números que se le indicaron y al seguro de la empresa Lan Airlines S.A. le vendió sin que lograra comunicarse ni siquiera para que atendieran su llamada y que le dieran solución a su grave problema. Señala que los malos ratos no terminaron ahí porque~ una vez terminada su estadía, al momento de volver al aeropuerto en el counter de Lan quisieron hacer presente su malestar, pero, la encargada les informó que ellos en La Habana les habían hecho el favor de entregarles, al arribo desde Lima, de los comprobantes de reclamo porque ni siquiera tenían que haberlo hecho saber ya que ellos no habían tomado la decisión de dejar sus equipajes, apartándose con esa actitud del sentido de empresa la que pertenecen y en un momento pensó que se había equivocado de línea aérea. Finalmente y para cerrar sus vacaciones familiares, esta funcionaria les informa que no se habían mantenido sus reservas de asientos y tenían que viajar sentados por separados en el avión todos en distintas filas, ante el reclamo de su señora porque viajaban con niños pequeños se les contestó que sólo se encontraban disponibles las cinco primeras filas del avión y que ellos no eran pasajeros Lan Pass no tenían derecho a acceder a ellos, sin perjuicio de que viajaban junto a sus dos hijos pequeños de 4 y 6 años de edad. Se le informó a la funcionaria de la empresa por su señora que todos tenían Lan Passy que esa no podían ser una respuesta a su petición de viajar junto a sus hijos para lo que finalmente le informó que no podían perder tiempo con ellos que era un problema del sistema y que solucionaran su problema una vez arriba del avión lo que nuevamente tensionó sus vacaciones. En cuanto al derecho, expone que al tenor de los hechos descritos ellos constituyen infracciones a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 y que en la especie la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción las normas legales citadas ya que Lan Airlines S.A. no entregó sus equipajes en tiempo y forma incumpliendo gravemente sus obligaciones en cuanto a prestar el servicio de transporte aéreo

comprometido, correspondiente a la compra de pasajes efectuada en la agencia de Arica. Solicita en definitiva se condene a la infractora de máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos del Consumidor, con costas. Dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de en contra de Lan Airlines S.A., RUT N° 89.662.200-2, representada legalmente por Enrique Cueto Plaza, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en Arturo Prat N° 391, de Arica, y/o por el administrador y/o administrador o administradora del local o jefe de oficina de acuerdo con la presunción establecida en el artículo 50 c) inciso tercero y 50 d) de la Ley N° 19.496 por doña María Esther González, ignora profesión u oficio, del mismo domicilio de su representada. Fundamenta la demanda en las consideraciones expuestas en la denuncia infraccional que por razones de economía procesal da por reproducidas y señala que dichos hechos le han causado perjuicios: 1.- Daño Emergente: demanda a la empresa por la suma de \$106.820.-Y que se desglosan de la siguiente forma: 1.1.- \$90.884.- (US\$192.92.-) en cargo efectuado en su tarjeta de crédito por compra de ropa para su grupo familiar en razón del extravío por parte de la denunciada de sus maletas, y 1.2.- \$15.936.- (26 euros) que corresponde al gasto por concepto de llamadas a la denunciada desde su hotel al aeropuerto de la Habana en Cuba. Estas sumas representan los gastos que nunca debió haber realizado si su equipaje hubiera llegado en tiempo y forma. 2.- Daño Moral: Demanda a la empresa Lan Airlines S.A. por la suma de \$2.000.000.- por este concepto y que le ocasionaron con motivo de la situación denunciada. Daños configurados por la angustia y malos ratos que como familia tuvieron que soportar por una conducta inexplicable de la demandada civil al determinar - unilateralmente- que su equipaje no llegara en el mismo vuelo y horario de su destino, lo que les provocó molestias y perjuicios que solicita le sean indemnizados, además por nulo interés y falta de respeto continuo a sus llamadas, largos minutos de espera en teléfono y ninguna intención de comunicarse para dar solución al problema. En cuanto al Derecho, funda la demanda en la letra e) del artículo 3° de la Ley N° 19.496 Y solicita en definitiva se condene a la demandada civil al pago de \$2.106.884.- ó la suma se estime conforme a derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de esta demanda, con costas.

A fs. 13 rola la resolución del Tribunal que citó a la representante legal y/o administrador o administradora o jefe de oficina Arica de Lan Airlines S.A. a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 14 rola la notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 4 y siguientes y su proveído de fs. 13 a Lan Airlines S.A. por intermedio de su jefe de local subrogante Ingrid Gorda Inzunza, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 15 rola la certificación secretarial de la no comparecencia de la representante de la denunciada a prestar declaración.

A fs. 23 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 26 vta. rola la resolución autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando

En cuanto al fondo del asunto:

Primero: Que, a fs. 23 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Iván Marko Gardilic Franulic representada por el abogado Daniel Espinoza Cavieres y la inasistencia de la parte denunciada y demandada civil de Lan Airlines S.A.

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

El Tribunal tuvo por contestada la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios en rebeldía de la parte denunciada y demandada civil de Lan Airlines S.A.

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

Tercero: Que, a fin de acreditar sus pretensiones, la parte denunciante y demandante civil rindió la prueba testimonial de Hans Erich Hartog González quien a fs. 23 expone que los hechos denunciados son efectivos y le constan porque fue a dejar al aeropuerto con su señora a toda la familia de Iván Gardilic el día 17 de septiembre de 2012 porque ese día volaban a Cuba, después supieron vía mail y correo electrónico que se les había perdido el equipaje y le pidieron ayuda para ver si podían hacer algo desde Arica,

hicieron las gestiones en Lan Arica y no tuvieron respuesta y supieron que les entregaron las maletas con ropa el día 19 de septiembre estando la familia dos días sin ropa ni artículos de aseo. Expone que tiene conocimiento que cuando llegaron a Cancún las maletas ya no venían en el vuelo y de allí parten las gestiones para comunicarse con Lan y con el teléfono de asistencia del seguro de viaje que habían contratado. Agrega que sabe que don Iván y su familia tuvieron que comprar ropa en el hotel y tiendas comerciales de Cuba y gastaron aproximadamente \$110.000.- en ropa y llamadas telefónicas para gestionar el tema del equipaje con Lan y con su familia y que más que nada tuvieron daño moral porque los niños se dieron cuenta que no tenían sus pertenencias y se asustaron, se pusieron a llorar y la preocupación de estar dos días sin equipaje preocupación que también tuvo su familia acá en Arica para tratar de obtener aquí soluciones favorables. Expone que él mismo llamó a la agencia de Lan y por sistema les dieron con atención al cliente y le informaron que no tenían idea y que no podían hacer nada y que había que gestionarlo directamente el afectado con Lan vía computacional, pero, sabe que él nunca tuvo respuesta y que él se sintió impotente por obtener respuestas positivas ni poder dar soluciones a Iván y señala que las llamadas telefónicas tuvieron un valor de \$25.000.-, por compra de vestuario y artículos de aseo \$90.000.- y por daño moral estima \$2.000.000.- por perder dos días estando preocupados por solucionar el problema y disfrutar con sus hijos. La testimonial de María Eugenia Araya Gómez quien expone que los hechos denunciados son efectivos y le constan porque estuvo en contacto con Iván y él le comentó que habían perdido el equipaje consistente en dos maletas, que viajaron a Cuba vía Limay al llegar a Cuba su equipaje no apareció y para ellos fue muy angustiante porque además viajaba con sus dos hijos pequeños de cuatro y seis años y le contaron que la más pequeña lloraba porque no tenía su pijama ni sus "tutos" con los que duermen habitualmente. Expone que ellos llamaron a Lan constantemente y no recibían ningún tipo de información, con la compañía aseguradora y no nunca obtuvieron respuesta y que nunca les contestaron, que estuvieron dos días sin sus dos maletas, tuvieron que incurrir en gastos que no tenían programado realizar para comprar lo mínimo para ellos y sus hijos ya que salieron de viaje con ropa abrigada y llegaron a Cuba con 40 grados de temperatura, incurrieron en gastos de llamadas telefónicas incluso a Arica para ver si podía sus familiares tratar de dar solución desde acá, pero

nadie sabía nada y nunca supieron darles información y que dos días después llegaron sus maletas al hotel lo que les informaron a la habitación. Expone que tuvieron daños que son emocionales ya que la familia pasó mayor tiempo de sus vacaciones angustiados por la pérdida de su equipaje y los niños inquietos sin lograr entender lo que había sucedido ya que no tenían su ropa adecuada y ellos pedían sus trajes de baño, la menor pedía su pijama, gastos en constantes llamadas telefónicas hacia Lan, sus familiares y a la aseguradora, lo que estima en \$120.000.- y por daños emocionales la suma de \$2.000.000.-

Cuarto: Que, la parte denunciante y demandante civil acompañó, con citación, cuatro tickets de vuelo del grupo familiar del denunciante que rolan a fs. 17, dos tickets de identificación de equipaje que rolan a fs. 18, parte de irregularidad de equipaje 19, comprobante de pago de tarjeta de crédito que rola a fs. 20, comprobante de gastos telefónicos que rola a fs. 21 y carta dirigida por la denunciada al denunciante que rola a fs. 22.

Quinto: Que, en autos, se encuentra establecido que Iván Marko Gardilic Franulic y su grupo familiar compuesto por su mujer y dos hijos de cuatro y seis años viajaron vía aérea Lan Lima (Perú) - La Habana (Cuba) el 17 de septiembre de 2012 y que al llegar a su destino en el aeropuerto José Martí de La Habana su equipaje consistente en dos maletas no llegó junto con ellos y que les fue devuelto en el hotel en Varadero (Cuba) el día 19 de septiembre de 2012.

Sexto: Que, del mérito de las pruebas aportadas por la parte denunciante, especialmente, de las tarjetas de embarque que rolan a fs. 17, parte de irregularidad de equipaje de fs. 19, la carta dirigida por Lan al denunciante que rola a fs. 22, apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha adquirido la plena convicción que Lan Airlines S.A. no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino el servicio de transporte aéreo con el consumidor Iván Marko Gardilic Franulic, transporte aéreo que importaba el traslado del pasajero y su grupo familiar compuesto por su cónyuge e hijos menores y de su equipaje consistente en dos maletas desde Lima-Perú hasta la ciudad de La Habana-Cuba el día 17 de septiembre de 2012, equipaje que debía llegar junto a ellos y que no pudo ser retirado por el denunciante toda vez que éste por deficiencias en el servicio de transporte aérea prestado por Lan Airlines S.A. no llegó al lugar de destino el día de la llegada del grupo familiar del

denunciante y que sólo le fue entregado al denunciante el día 19 de septiembre de 2012 en su hotel, sin recibir explicación razonable alguna explicación, excusándose torpemente según relato de la propia Lan Airlines S.A. en su carta de descargos con el cliente que rola a fs. 22 pretendiendo justificar la demora en la recepción de las maletas a la llegada del vuelo del denunciante en La Habana por arrastre de tiempo (control de tráfico aéreo de torre de control en el aeropuerto) y que ello es una situación ajena al control de su compañía, situación que no la puede desligar al proveedor de la prestación de servicios de transporte aéreo del cumplimiento oportuno de sus obligaciones que importa el traslado del pasajero y su equipaje, prestando un servicio con deficiencias o fallas en forma negligente que causa un perjuicio al consumidor, infringiendo con ello el artículo 12 en relación con el artículo 23 inciso segundo de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección a los Consumidores, razón por la que se acogerá la denuncia infraccional deducida a fs. 4 y siguientes por Iván Marko Gardilic Franulic en contra de Lan Airlines S.A. y se sancionará a Lan Airlines S.A.

Séptimo: Que, como consecuencia de lo antes decidido, resulta entonces ajustado acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por Iván Marko Gardilic Franulic en contra de Lan Airlines S.A. sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil a pagar la suma única y total de de \$106.820.- por los gastos incurridos efectivamente por el actor civil para proveerse de prendas de vestir básicas para él y su grupo familiar quienes tenían planificado sus cambios de vestuario en su lugar de destino en el Caribe los que se encuentran acreditados con los comprobantes de pago de fs. 20 y 21 no objetados por la contraria y llamados telefónicos para solucionar el problema según da cuenta el documento de fs. 21 no objetado por la contraria y a pagar la suma única y total de \$300.000.- por concepto de daño moral constituido por la angustia y preocupación del jefe de familia al ver que su familia e hijos pequeños no contaban con lo básico para disfrutar de sus vacaciones en el extranjero y no poder acudir ni recibir respuesta de quienes eran responsables de la entrega oportuna de su equipaje el que sólo tuvieron luego de dos días de realizar constantes diligencias para su ubicación, en lugar de haber disfrutado de sus vacaciones desde sus incisos en dicho lugar y lograr el relajamiento que todo ser humano espera tener en sus vacaciones.

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

Noveno: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 Y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 23, 24 Y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 4 y siguientes por Iván Marko Gardilic Franulic en contra de Lan Airlines S.A.

2.- Se condena a LAN AIRLINESS.A., del giro línea aérea, R.U.T.N° 89.662.200-2, representada por Ingrid García Inzunza, Cédula de Identidad N° 10.489.374-0; ambos domiciliados en Arturo Prat N° 391, de Arica; una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido al consumidor un bien y actuar en la venta de un bien, con negligencia, causando menoscabo al consumidor debido a fallas y deficiencias del respectivo servicio, infringiendo el artículo 12 y 23 en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 que establece normas de Protección a los Derechos del Consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por VEINTEDIAS de reclusión nocturna.

En cuanto a la acción civil de Indemnización de perjuicios

3.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 4 y siguientes por Iván Marko Gardilic Franulic en contra de Lan Airlines S.A. sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$406.820.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por el actor civil. Dicha suma deberá pagarse reajustada en la misma variación que haya experimentado el índice de Precios del

Consumidor entre la fecha de la infracción y la fecha real y efectiva del pago, según liquidación que deberá practicar la Señora Secretaria Subrogante del Tribunal.

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

Anótese, Notifíquese y Archívese en su oportunidad.



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

A handwritten signature in black ink, appearing to be "C. Leon".

Es Copia Fiel de su Original

Arica,

05 SEP 2013

SECRETARIA



