



REPUBLICA DE CHILE
1.MUNICIPALIDAD DE ARICA
TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ARICA

Causa Rol N° 426(LQ)

Arica, veinte de junio de dos mil trece.

Vistos:

A fs. 4 y siguientes rola la querrela infraccional interpuesta por el abogado Patricio Ricardo Sepúlveda Albornoz en representación de Cecilia Eugenia Silva Herrera, domiciliada en Los Cañas N° 2198, kilómetro dos y medio del Valle de Azapa, de Arica en contra de Línea Aérea Lan Chile S.A. representada de acuerdo con la presunción establecida en el inciso final del artículo 50 c) de la Ley N° 19.955 por doña María Esther González González, ignora profesión u oficio, ambos con domicilio para estos efectos en Prat N° 381 de esta ciudad por contravenir gravemente la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al haberse negado a la devolución del dinero que la querellante debió gastar con ocasión de la compra de vestuario y otras especies menores, a consecuencia del retardo en la entrega de su equipaje el cual no fue entregado en el destino donde viajaba la pasajera, esto es, a la ciudad de Iquique apareciendo sólo después de 24 horas, es decir, aproximadamente a las 13:30 horas del día siguiente del arribo del avión, situación que vulnera claramente las normas que regulan estas materias en el Código Aeronáutico, como también las normas de la Ley N° 19.496. Fundamenta su acción en que la querellante en su calidad de Seremi del Trabajo y Previsión Social recibió una invitación del Seremi de Tarapacá Marcos Gómez Barrera para participar en el Primer Seminario Internacional de Erradicación del trabajo infantil que se desarrollaría los días miércoles 28 y jueves 29 de noviembre de 2012, seminario que comenzaría a las 08:30 horas y que debía reunirse con su colega por una exposición que le había solicitado para lo que debió viajar a Iquique el día 27 de noviembre de 2012 en el vuelo Lan 393 a las 11:50 horas con escala en la ciudad de Iquique, llegando al aeropuerto de dicha ciudad a la 12:30 horas y siguiendo el vuelo con rumbo a Santiago. Ya en el aeropuerto de Iquique, la querellante se ubicó en la cinta transportadora de equipajes para esperar su maleta cuyo interior contenía la vestimenta

adecuada para la formalidad que requería, viajando sólo con una tenida informal con jeans y zapatillas para mayor comodidad. Pasados 10 a 15 minutos la querellante se acercó a una funcionaria de Lan quien le pregunta si necesitaba algo o esperaba algo a lo que respondió lógicamente que esperaba su equipaje ya que sólo llevaba su cartera y el notebook institucional y ante esta respuesta la funcionaria de Lan le solicitó que le mostrara su pasaje para ir a consultar por su maleta, luego de 15 minutos le dice que fue imposible ubicarla, pero, que no se preocupara porque su equipaje estaría a más tardar a las 18:00 horas en su hotel, la respuesta de la funcionaria la dejó bastante inquieta y molesta a la querellante y se vio obligada a dirigirse a su hotel. La angustiante situación a la que se vio enfrentada llevó a la querellante a tomar la determinación de salir a comprar las cosas necesarias para poder asistir al seminario al día siguiente por lo que, en primer lugar, fue a una farmacia para comprar desodorante, crema multiuso, cepillo dental, pasta de dientes y, luego, se dirigió a la Multitienda Ripley logrando encontrar un traje formal al que tuvo que realizar por sus propios medios una basta para lo que tuvo que comprar hilo, tijeras y aguja pues difícilmente sería posible encontrar una modista costurera para realizar la basta a su traje; también, se vio obligada a comprar un pijama, ropa interior y unas sandalias pues todo su equipaje iba en su maleta. Con el ánimo de ubicar su equipaje siguió insistiendo en la ubicación de su maleta, llamando en reiteradas ocasiones al celular que le dio la encargada de Lan, esto es, al N° 90887421, cosa que le encomendó a su secretaria para que desde Arica continuara insistiendo. Expone que la maleta no llegó el día 27, pero, en el número que le entregaron le recomendaron que guardara sus boletas porque mostrándolas le harían el reembolso lo que en cierta forma la dejó más tranquila, por lo menos en lo que dice relación con la devolución de los dineros de las compras a las que se vio obligada a realizar. En definitiva, la maleta no llegó en la oportunidad que le había indicado la funcionaria de Lan, pues al día siguiente muy tempranamente la querellante llama nuevamente donde le informan que su maleta ya había sido ubicada en Santiago y que se la llevarían al hotel. Como consecuencia de lo anterior, fue obvio que no pudo hacer uso de nada de lo que llevaba en su maleta, al menos el primer día del seminario, esto es, el 27 de noviembre de 2012 pues su maleta la fueron a dejar al hotel aproximadamente a las 13:30 horas, esto es, después de 24 horas después del avión que la transportó a Iquique.

La querellante hace presente que si bien el perjuicio por la demora o retardo en la entrega del equipaje se materializó a todas luces, por lo menos, en lo que dice relación con las pertenencias que venían en su interior, no registró pérdida alguna. En cuanto a los gastos incurridos por las compras de diversos artículos para poder asistir al seminario, se trató en lo posible de no incurrir en gastos muy cuantiosos, sin embargo, al llegar a Arica la querellante se puso de inmediato en contacto con la Gerente de la sucursal de la Lan María González quien si bien le manifestó que sentía mucho lo ocurrido le señaló que el tema lo tenía que resolver derechamente con la sección de equipaje en la ciudad de Iquique y claramente la respuesta de la agente no dejó conforme a la querellante. Con el ánimo de tratar de buscar una pronta solución la querellante con fecha 7 de diciembre de 2012 vuelve a llamar a Iquique y le pidieron que enviara las boletas de los gastos en que había incurrido producto del retardo en la entrega de su equipaje, las que fueron enviadas y a raíz de ello en un principio ofrecieron pagarle al suma de \$25.000.- para los gastos de primera necesidad, lo cual nunca se concretó. Expone que hizo envío de las copias de boletas y gastos generados por causa del retardo de la entrega de su equipaje, pero, grande fue su sorpresa que se llevó al escuchar que sólo le ofrecían devolverle la mitad de los gastos, es decir, \$77.000.- o bien US300 para que fueron utilizados en pasajes o gastos de equipaje, lo cual evidentemente no fue aceptado de manera absoluta por la afectada. Sostiene que como podrá apreciarse la solución ofrecida por la querellada resultó insólita pues no obstante las molestias, incomodidades, perjuicios y malos ratos que tuvo que soportar la pasajera se le niega el mínimo derecho a reembolsarle los gastos que estuvo obligada a soportar pues no se trataba de un viaje de placer ni para ir de shopping, sino de un viaje de trabajo en su calidad de Seremi. Fundamenta su acción en el inciso primero del artículo 1° de la Ley N° 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores modificada por la Ley N° 19.955 que define consumidores o usuarios como las personas naturales o jurídicas que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios. "En su numeral 3° inciso primero de la norma legal se expresa: "Información básica comercial: los datos instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al público consumidor, en cumplimiento de una norma jurídica". Agrega su inciso tercero: "En la venta de bienes y prestación de

servicios, se considerará información comercial básica, además de lo que dispongan otras normas legales o reglamentarias, la identificación del bien o servicio que se ofrece al consumidor, así, como también los instructivos de uso y los términos de garantía cuando procedan". En la especie, el servicio ofrecido por la querellada no se cumplió a cabalidad y por el contrario, se causó graves perjuicios con tal incumplimiento que a la fecha no ha encontrado reparación. En relación a los derechos y deberes de los consumidores y en lo pertinente al caso que nos ocupa, el artículo 3° dispone: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: "e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor; y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley franquea". Expone que no cabe duda de que los hechos relatados que la empresa Lan Chile ha vulnerado los derechos que como consumidora tiene la querellante pues a pesar de tener claro que no cumplieron con el servicio ofrecido con relación a la entrega oportuna de su equipaje, agravan la situación al no querer reembolsar los gastos a que se vio obligada a realizar para poder dar cumplimiento a su compromiso en su calidad de seremi del trabajo, como tampoco ha demostrado la más mínima intención de reparar el daño moral ocasionado a causa de este incumplimiento, teniendo en consideración la gran molestia y pérdida de tiempo al tener que buscar la forma de poder suplir su vestuario y pertenencias personales, debiendo dedicar su tiempo a esta misión que no estaba contemplada en su itinerario, sacándola del esquema programado previo al seminario, todo lo cual amerita sea sancionada drásticamente por la conducta desconsiderada y poco afable para con la querellante. Expone que se infringe la norma contenida en el artículo 12 de la Ley en comento pues como se ha dicho, por descuido o negligencia culpable imputable a la querellada, se extravió de su destino el equipaje de la querellante, el cual fue ubicada recién después de 24 horas, cuando la querellante había incurrido en los gastos de vestuario y demás artículos lo cuales se demandan más adelante, yen el artículo 23 y 24 inciso primera de la misma. En lo que respecta a las Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajero y equipaje de Lan One World, en su número 1.1.- señala: "Billete" o "Billete de Pasaje, significa el conjunto de documentos que dan cuenta y hacen fe de la celebración y de las condiciones de un contrato de

transporte aéreo y control de equipaje y que están comprendidos por todos o algunos de los siguientes documentos" En su numeral 1.2- señala: "Transportista" o "Transportador", significa la línea que transporte o se comprometa a transportar al pasajero y/o, su equipaje en virtud de este contrato o que realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo". En su parte inicial del numeral 2.16.-, se expresa: "El transportador se compromete a transportar al pasajero y su equipaje con razonable puntualidad. Sin embargo, las horas que se indican en el Billete de Pasaje o en alguna otra publicación, pueden tener variaciones por motivos de fuerza mayor sobreviniente, seguridad u otras circunstancias extraordinarias. El Transportador adoptará todas las medidas razonables y que sean posibles para evitar demoras en el transporte de sus pasajeros y equipajes. El Transportador no asume la responsabilidad de garantizar las conexiones, por hechos que no le sean imputables". En cuanto a los límites de responsabilidad, en su numeral 4.4, que nos ocupa, particularmente en cuanto al retraso del equipaje, se hace remisión a las leyes y legislación aplicable del país correspondiente, por lo que debe tenerse en consideración las normas contenidas en el Código Aeronáutico. Señala que es así como su artículo 126 se refiere al Contrato de Transporte Aéreo que lo define de la siguiente manera: "Contrato de Transporte Aéreo es aquel en virtud del cual una persona denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajero o cosas ajenas y a entregar éstas a quienes vayan consignadas". El artículo 127: "El transportador es obligado a efectuar el transporte en la fecha, horario y demás condiciones estipuladas. No obstante puede suspender, retrasar y cancelar el vuelo o modificar sus condiciones por razones de seguridad o de fuerza mayor sobrevinientes, tales como fenómenos meteorológicos, conflictos armados, disturbios civiles o amenazas contra la aeronave. En estos casos, cualquiera de los contratantes podrán dejar sin efecto el contrato, soportando cada uno sus propias pérdidas". En lo relativo a la pérdida de equipaje, el artículo 134, señala: "El transportador está obligado a conducir con el pasajero y por el precio del pasaje, el equipaje dentro de los límites de peso y volumen que se determinen en el contrato. El equipaje comprende tanto el registrado como los objetos de menos que porte el pasajero. El transporte de de exceso de equipaje será objeto de estipulación especial". En cuanto a la restitución del equipaje a la que está obligado el

negligencia de otra, debe ser indemnizado por ésta". Señala que en la especie, por el hecho de haber infringido las normas legales citadas tanto en la querrela como en la demanda civil, hacen patentes los presupuestos exigidos para indemnizar el daño moral, esto es, un atentado imputable contra un bien extrapatrimonial; un menoscabo en el nivel de vida ordinario o normal del que lo sufre y una relación o nexo causal entre aquel y éste. Estima que a la luz de los antecedentes expuestos se debiera condenar en forma ejemplificadora a la empresa demandada, pues, no obstante de tener conocimiento de que se trataba de una autoridad pública quien se encontraba encaminada a desarrollar una actividad propia de su cargo, la obligan a recurrir a la justicia, sin importarles los resultados del juicio ni la pérdida de tiempo que ello importa, situación que no se comparara con el desgaste y perjuicios que provoca a la actora. En suma, deja al criterio del tribunal el valorar los perjuicios ocasionados por la demandada y en virtud del mérito de los documentos y prueba aportada, resuelva sancionar de manera ejemplar a la demandada por encontrarse acreditado fehacientemente el infringir las normas que establecen protección a los derechos de los consumidores, con costas.

A fs. 11 rola la resolución del Tribunal que citó a la representante legal de la denunciada a prestar declaración y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 16 rola la notificación personal de la querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 4 y siguientes y su proveído de fs. 13 vta. y 15 vta., a Lan Chile S.A. por intermedio de su representante María González González, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 49 y siguientes rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 60 y 60 vta. rola la diligencia de absolución de posiciones de la querellada y demandada civil.

A fs. 64 rola la resolución autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando

Encuanto a la tacha de testigo:

Primero: Que, a fs. 51 la parte querellada y demandada civil de Lan Chile S.A. dedujo tacha en contra de la testigo Alejandra Soledad Pérez Guerra fundado en la causal contemplada en el numeral seis y siete del Código de Procedimiento Civil toda vez que conoce a la querellante desde hace once

años manteniendo conversaciones hasta el día de hoy y por el hecho de que la testigo vino a expresa solicitud de ésta.

Segundo: Que, la parte querellante y demandante civil solicitó el rechazo de la tacha por cuanto en ella se evidencia la falta de plausibilidad en sus motivos o causales que alega. Sostiene que cuanto a la causal del numeral sexto ésta exige un interés directo o indirecto y tal como lo han resuelto los tribunales de justicia este interés debe ser de carácter pecuniario que la testigo jamás ha manifestado tener y, en cuanto a la tacha del numeral séptimo, tampoco ha sido declarado por la testigo que tiene una amistad íntima con la parte que la ha presentado y que el hecho de conocer a una persona o una cantidad de años no significa que exista una amistad íntima.

Tercero: Que, la testigo cuya inhabilidad se solicita no ha manifestado tener el interés de naturaleza económica para deponer que es el criterio aceptado de manera uniforme por los tribunales de justicia por lo que se rechazará la tacha deducida fundada en dicho numeral. Tampoco se ha acreditado que la testigo mantenga una amistad íntima con la parte que la presenta, menos aún se han probado o manifestado los hechos graves por los cuales podría configurarse en este caso dicha amistad íntima, razón por la se rechazará igualmente esta causal alegada y las tachas en contra de la testigo Alejandra Soledad López Pérez.

Cuarto: Que, a fs. 53 la parte querellada y demandada civil opuso tacha en contra de la testigo Maciel Alejandra Meza Maureira fundada en la causal del numeral séptimo en virtud de que la testigo ha señalado conocer a la querellante hace alrededor de dieciocho años y que continuamente realizan labores de trabajo de manera conjunta.

Quinto: Que, la parte querellante y demandante civil solicitó el rechazo de la tacha, con costas, porque para formular la tacha se debe atender a las preguntas de tacha que responde la testigo y que de lo anterior se concluye que la tacha carece de fundamento y basta para ello leer la declaración de la testigo y concluir que jamás ha manifestado ni siquiera un atisbo de amistad con la demandante, por el contrario sólo ha sido de carácter laboral en atención a que ambas son servidoras públicas que prestan servicios para diferentes servicios del estado.

Sexto: Que, la parte querellada y demandada civil invocó al formular la tacha de modo incompleto la norma legal que la contempla ni expresa con claridad y precisión los hechos que constituyen la causal de inhabilidad

legal, contrariando lo dispuesto por el artículo 373 del Código de Procedimiento Civil, razón por la cual se rechazará la tacha deducida en contra de la testigo Maciel Alejandra Meza Maureira.

Séptimo: Que, a fs. 54 vta. la parte querellada y demandada civil dedujo tacha en contra del testigo Piero Eduardo Fuenzalida Tosetti fundada en la causal contenida en los numerales cinco y seis del artículo 358 del CÓdigo de Procedimiento Civil por cuanto el testigo tiene el mismo domicilio laboral del abogado patrocinante de la querellante careciendo de la imparcialidad necesaria para actuar.

Octavo: Que, la parte querellante y demandante civil solicitó el rechazo de la tacha ya que ésta tiene un carácter dilatorio e infundado en cuanto a sus argumentos y carecen de plausibilidad y seriedad que debe revestir las alegaciones que se formulan ante los tribunales, que los artículos 357 y 358 son expresamente claros al señalar las causales para inhabilitar a un testigo e impedir que éste preste declaración, cosa que no acontece en el caso que convoca. En efecto, el numeral quinto de la citada disposición legal se refiere a la los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio y en este sentido el artículo 10 del Código del Trabajo señala los requisitos mínimos que debe contener un contrato de trabajo y, que en la especie, no existe vínculo laboral entre el testigo y la querellante pues claramente señaló trabajar con un letrado distinto ine\uso del patrocinante, no teniendo injerencia alguna el hecho de que el citado abogado comparta oficina con el profesional que la asiste, situación que no encaja con ninguna de las inhabilidades previstas en la ley. En cuanto a la causal sexta, no existe ni la más mínima expresión de interés directo o indirecto por parte del testigo para que pueda reprochársele la falta de imparcialidad y por ello debe ser rechazada la tacha.

Noveno: Que, de las repuestas entregadas por el testigo no se ha establecido que éste se encuentre vinculado por un lazo de carácter laboral con la querellante y demandante civil o por un vínculo de subordinación y dependencia con la parte que lo presenta, razón por la que se rechazará la tacha fundada en la causal quinta del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil. De igual modo, se rechazará la tacha fundada en la causal sexta de la misma disposición legal invocada toda vez que no existe manifestación alguna de una amistad íntima como lo exige el legislador como tampoco de hechos graves que así permitan tenerla por establecida.

En cuanto al fondo del asunto:

Décimo: Que, a fs. 18 y 19 rola escrito presentado por la representante legal de Lan Chile S.A, María Esther González González quien expone que efectivamente la querellante viajó el día 27 de noviembre de 2012 con destino a la ciudad de Iquique en el vuelo 393 que salía de Arica a las 11:50 horas y que al llegar a su destino se percató que su equipaje no se encontraba en Iquique pues por error involuntario se fue dentro del mismo vuelo a Santiago. Expone que es importante Lan Chile S.A. para el caso de pérdida de equipaje de sus pasajeros mantiene un número telefónico a nivel nacional para efectuar el reclamo correspondiente y así obtener una solución el cual es el 60081822000, sin perjuicio de aquello y dada la calidad de Seremi que ostenta la querellante la encargada de Lan Chile procedió a otorgarle el número celular del supervisor de equipaje para casos urgentes número 90887421 siendo éste el encargado de gestionar la entrega del equipaje a la brevedad posible, por lo cual se puede apreciar que se le otorgó a la querellante una importancia y urgencia especial. Conforme con lo anterior, la querellada procedió a devolverle el equipaje íntegro (por cuanto nada se le extravió o perdió) a la querellante dentro de 24 horas por lo cual a contar del día 28 de noviembre de 2012 ella lo tenía a su completa disposición toda vez que fue enviado directamente al hotel en el cual se hospedaba y se le ofreció una indemnización de US150 en efectivo o US300 en pasajes o gastos, los cuales son montos que superan lo estipulado para su pasaje de ida y vuelta, lo que fue rechazado por la querellante. Expone que, con respecto al hecho de que acá en Arica le señaló que la situación la tenía que resolver directamente con la sección de equipaje en la ciudad de Iquique, señala que aquello no es efectivo por cuanto aquello no aconteció como la denunciante lo plantea y cabe precisar que la querellante la llamó a su celular personal para informarle lo que había sucedido con su equipaje, por lo cual, le señaló que para solucionar aquello debía acercarse al mesón de Lan Chile en el aeropuerto de Iquique para sí poder formalizar el reclamo e iniciar el proceso de búsqueda de su equipaje a la brevedad. Finalmente, hace presente que Lan Chile le devolvió a la querellante íntegramente su equipaje en 24 horas y fue enviado a al hotel en que se hospedaba y que se le ofreció una indemnización que fue superior a las que se les ofrece a las personas de vuelo nacional, sin embargo, aquella fue rechazada voluntariamente por ésta.

Decimoprimeramente: Que, a fs. 49 y siguientes se rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de Cecilia Silva Herrera representada por el abogado Patricio Ricardo Sepúlveda Albornoz y de la parte querellada y demandada civil de Lan Chile S.A. representada por la abogada Claudia Cajías.

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

La parte querellada y demandada civil contestó la querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios por escrito y solicitó el rechazo de las acciones, con costas. Niega, en primer término, la exposición de los hechos expuestos por la querellante por cuanto de aquello sólo es efectivo que con fecha 27 de noviembre de 2012 denunciante viajó a la ciudad de Iquique en vuelo Lan 393. Adicionalmente, señala que al bajarse del avión se percató de que su equipaje no llegó a destino, por lo cual procedió a hacer el reclamo respectivo en el aeropuerto siendo finalmente entregado a la querellante al día siguiente en el hotel en el cual se hospedaba. En virtud del hecho señalado, la querellante procedió a denunciar a la querellada aduciendo que aquella había cometido infracciones a la ley del consumidor y las normas establecidas en el Código Aeronáutico. Sin embargo, al respecto cabe hacer algunas precisiones como señalar que nunca hubo retardo en el transporte del equipaje por cuanto el equipaje sí se embarcó y salió con la querellante desde Arica, dentro del mismo vuelo en el que ella iba, sin perjuicio de que aquel no se bajó en la ciudad de Iquique. Expone que, en segundo lugar, señala en su denuncia que la Sra. Silva hasta el día de hoy no tiene reparación en cuanto a lo sucedido, hecho que niega de manera tajante por cuanto el equipaje de la actora fue devuelto íntegramente e incluso en menos de 24 horas, siendo dejado en el hotel en el cual se hospedaba, por lo cual señalar que hasta la fecha no tiene reparación es un hecho falso. En tercer lugar, niega tajantemente que la querellada no haya procedido a ofrecer reembolso a la querellante por los gastos en que incurrió, siendo aquellos ofrecidos, pero, no aceptados por ésta y señala que todos los gastos incurridos por la querellante han quedado para ella, para su uso personal. Conforme lo expuesto queda claro que la querellada no ha cometido infracción alguna a los artículos 1 numeral 3, artículo 3, 23 Y 24 de la Ley N° 19.496, toda vez que la denunciante tuvo su equipaje de vuelta en 24 horas, y o obtuvo íntegramente por cuanto nada se perdió. Tampoco ha

cometido infracción a las normas del Código Aeronáutico citadas, por cuanto no hubo retardo en el transporte del equipaje y como ya se mencionó el equipaje salió de Arica en el mismo vuelo en el cual iba la Sra. Silva. Contestó la demanda civil de indemnización de perjuicios y solicitó el rechazo de ella, con costas dando por reproducidos todos los argumentos de la contestación de la querrela infraccional por razones de economía procesal y reitera que Lan Chile S.A. no ha cometido infracción alguna a la Ley N° 19.496 de Protección al Consumidor y las normas que se establecen en el Código Aeronáutico por lo cual no existe daño alguno que indemnizar a la adora civil. A propósito del equipaje, aquella no sufrió perjuicio alguno pues fue devuelto en 24 horas y sin ninguna pérdida para aquel. Expone que queda en evidencia de la propia lectura de la demanda que la actora demanda por un daño de \$150.000.- por los gastos incurridos en las compras de vestuario, siendo que aquellas compras quedaron para su uso y beneficio personal. En el evento hipotético que se determine que sí se acreditaran fehacientemente infracciones a la mencionada ley, hace presente lo que expresa el artículo 14 inciso primero de la Ley N° 18.287 sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local que establece "el sólo hecho de la contravención o infracción no determina necesariamente la responsabilidad civil del infractor, si no existe relación de causa a efecto entre la contravención o infracción y el daño producido." Con todo expone que ésta debe ser acotada al monto que señala como daño emergente, esto es, \$150.000.- como señala en la demanda civil. En cuanto al daño moral sostiene que ésta debe ser rechazada toda vez que no se hace mención expresa a cuál es el daño moral indemnizable, limitándose sólo a expresar que, para pagar los intereses tuvo que endeudarse con la empresa en la que trabaja sin mencionar por cuánto, cómo, ni desde qué fecha, por lo cual, esto representa una situación que no cabe señalar como daño moral que excede de aquel ámbito, y que con todo, debe acreditarse por la Sra. Silva, situación que es corroborada por nuestra Excma. Corte Suprema quienes en el recurso de queja N° 6167-2007 han expresado: "Habiendo establecido que la responsabilidad que establece la ley de protección del consumidor es asimilable al estatuto contractual, cabe señalar que el daño moral en esta sede... en el contexto de una responsabilidad de tipo contractual, debe ser acreditado, sin que sea posible que por su sólo incumplimiento de las obligaciones que impone la ley, deba presumirse la existencia de este tipo

de daño. Consecuentemente, sólo es indemnizable el daño moral que se encuentre suficientemente acreditado en el proceso".

Decimosegundo: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo 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".

Decimotercero: Que, a fin de acreditar sus asertos, la parte querellante y demandante civil rindió la prueba testimonial de Alejandra Soledad Pérez Guerra quien a fs. 50 vta. expone que los hechos son efectivos ya que ella sabía que la demora Cecilia debía viajar a Iquique a un seminario el día 27 de noviembre de 2012 en un vuelo Lan a las 11:50 horas y cuando fue a retirar sus maletas no las encontró e hizo el reclamo correspondiente y que en Lan le informaron que se las llevarían como a las seis y media a su hotel, lo que no ocurrió, por lo que ella tuvo que salir a comprarse ropa, útiles de aseo, zapatos cremas porque ella tenía que presentarse el día 28 para exponer en un seminario y sus pertenencias se habían ido a Santiago equivocadamente, situación que le causó mucho malestar y problemas porque ese tiempo lo pudo haber ocupado en otras cosas y lo tuvo que ocupar yendo a un mall. Expone que una vez hecho el reclamo le dijeron a la señora Cecilia que debía guardar las boletas para mostrarlas y lo que gastó era alrededor de \$150.000.-y que Lan sólo querían reembolsarle la mitad. Expone que efectivamente hubo daños morales por todo lo que ella tuvo que pasar por el problema del envío de su maleta a Santiago y porque ella tuvo que comprarse en la ciudad de Iquique ropa, zapatos, útiles de aseo, cremas y gastó alrededor de \$150.000.-y todos los daños los avalúa en \$800.000.- Señala que obviamente que por la situación la demandante estaba triste, muy nerviosa y eso le produjo muchos daños como persona y que ese día 27 de noviembre de 2012 cuando ella viajó llamó a su oficina y se contactó con su secretaria por un asunto particular y ahí ella le contó por primera vez del extravío de la maleta y que la señora Cecilia estaba súper nerviosa y muy mal por esta situación y cuando volvió a ver a la señora Cecilia fue cuando ella regresó a Arica y le contó todo lo que le había pasado, que se sintió triste y que cuando recurrió a Lan Chile para que le solucionaran el problema se sintió afligida y comenzó a llamar a sus amigos para sentirse protegida. La testimonial de Maciel Alejandra Meza Maureira quien expone a fs. 52 vta. que los hechos denunciados son efectivos y que se

enteró de ellos por su jefe Clemente Cerda el mismo día que ellos ocurrieron y quien le comentó que la señora Cecilia iba a un seminario de erradicación del trabajo infantil a la ciudad de Iquique ya que había sido invitada por su par de la Región de Tarapacá ocasión en la que ella también tenía que exponer y le contó que le extraviaron sus maletas donde tenía todas sus pertenencias, vestuario, maquillaje, zapatos y solamente tenía su notebook institucional que llevaba en su mano junto con su cartera y que sólo al día siguiente le entregaron la maleta en su hotel alrededor de las 13:30 horas cuando ya había comenzado el seminario y que ella tuvo que comprarse vestuario ya que todas sus pertenencias se habían ido en la maleta y que la empresa Lan iba a ubicar las maletas y se las iban a hacer llegar al hotel el mismo día que ella viajó, es decir, el 27. Expone que la demandante sufrió daños como daño moral por todo lo que significa estar en otra ciudad, andaba sola, esperaba su maleta, y sus pertenencias no llegaban y tuvo que incurrir en gastos como comprarse una tenida formal, calzado, pijamas, ropa interior, cremas, cepillo de dientes y todo el daño emocional que sufrió en ese minuto ya que tenía que exponer en el primer seminario internacional de erradicación del trabajo infantil y ella misma tuvo incluso que coserse la basta de sus pantalones y todo el nerviosismo que le trajo esta situación y siendo un trayecto tan corto y que sus daños los avalúa en \$500.000.- La testimonial de Piero Eduardo Fuenzalida Tosetti quien a fs. 54 vta. expone que son efectivos los hechos denunciados y que le constan porque se encontró con la señora Cecilia en Iquique y que ella le contó que no le llegaba la maleta y que ella se encontraba comprando ropa y que había llegado alrededor del medio día, no así su equipaje por lo que ella se contactó con los encargados de la aerolínea Lan quienes le dijeron que su maleta iba a estar a una cierta hora en posesión de ella lo que se produjo obligándola a comprar un traje y ahí la encontró. Posteriormente, ella le contó que la maleta había llegado al día siguiente al hotel aproximadamente entre el medio día y la tarde, siendo perjudicial para ella porque tenía un seminario de materia laboral y que posteriormente le comentó que en Lan no le dieron ninguna solución. Expone que efectivamente hubo daños porque la señora Cecilia se vio obligada a comprar la vestimenta adecuada para su seminario y vio que se había comprado un traje, zapatos y ropa interior porque sólo tenía lo puesto con jeans y zapatillas y estaba bastante ajetreada, enojada y angustiada ya que perdió tiempo y esfuerzo buscando la ropa incluso le

preguntó por un sastre ya que tenía que hacer basta al pantalón y que tuvo que gastar aproximadamente más de \$150.000.- ya que el traje que compró era costoso porque era de una multitienda y daño moral por toda la angustia y preocupación de estar en otra ciudad, de estar solo con lo puesto y tener que cumplir con sus obligaciones y por eso estima los daños directos en \$150.000.-y el daño moral en \$600.000.-

Decimocuarto: Que, la parte querellante y demandante civil acompañó bajo apercibimiento del artículo 346 N° 3 del Código de Procedimiento Civil, una fotocopia de parte de irregularidad de equipaje que rola a fs. 1, fotocopia de tarjeta de embarque en vuelo Lan 393 con destino a Iquique que rola a fs. 2, original de tarjeta de embarque que rola a fs. 30, parte de irregularidad de equipaje que rola a fs. 31, programa de Primer Seminario Internacional de Erradicación del Trabajo Infantil Chile, Bolivia, Perú, Argentina, Colombia y Ecuador que rola a fs. 32 y 33, boleta emitida por Ripley que rola a fs. 34, boleta de ventas y servicios emitida por Farmacias Cruz Verde S.A. que rola a fs. 35, comprobante de venta con tarjeta de tarjeta de crédito emitida por Farmacias Cruz Verde que rola a fs. 36, comprobante de pago con pin tarjeta de crédito en Tienda La Liguria que rola a fs. 37, boleta de ventas y servicios que rola a fs. 38, carta enviada por Lan a la querellante que rola a fs. 39, correo electrónico por el servicio de Equipaje Iquique de Lan que rola a fs. 40, 41 Y 42, instructivo que contiene Condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje de Lan One World que rola a fs. 43 a 48.

Decimoquinto: Que, la parte querellada y demandada civil de Lan Chile S.A. no rindió pruebas.

Decimosexto: Que, en autos y con el mérito de la prueba rendida, se encuentra establecido que doña Cecilia Eugenia Silva Herrera viajó vía aérea desde Arica a la ciudad de Iquique con fecha 27 de noviembre de 2012 en el vuelo Lan 393 que salió desde Arica a las 11:50 horas y que al embarcarse a su destino lo hacía con equipaje de mano compuesto por su cartera y notebook institucional y una maleta como equipaje y que se trasladó a la ciudad de Iquique para participar en un seminario laboral que se desarrollaría en dicha ciudad el día 28 de noviembre de 2012 al que había sido invitada por su par en su calidad de Secretaria Regional Ministerial del Trabajo de la Región Arica y Parinacota y cuya maleta que contenía sus efectos personales no pudo ser retirada por ella en su destino ya que ésta no

pudo ser encontrada y la que sólo le fue entregada en el hotel en el que se hospedaba al día siguiente alrededor de las 13:30 horas.

Decimoséptimo: Que, del mérito de las pruebas aportadas por la querellante, especialmente, de la tarjeta de embarque que rola a fs. 30, parte de irregularidad de equipaje de fs. 31, la declaración escrita de la representante legal de la querellada de fs. 18 y 19 Y la diligencia de absolución de posiciones de fs. 58, apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha adquirido la plena convicción que Lan Chile S.A. no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino el servicio de transporte aéreo con la consumidora Cecilia Eugenia Silva Herrera desde Arica a Iquique en vuelo Lan 393, transporte aéreo que importaba el traslado del pasajero y su equipaje a la ciudad de Iquique el día 27 de noviembre de 2012 alrededor de las 12:00, equipaje que debió llegar con la querellante a la ciudad de Iquique y que sólo le fue entregado a ésta al día siguiente pasadas las 13:00 horas, actuando con negligencia y causando perjuicios a la consumidora por defectos o deficiencias en la prestación del servicio de transporte aéreo, infringiendo con ello el artículo 12 en relación con el artículo 23 de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección a los Consumidores, razón por la que se acogerá la querrela infraccional deducida a fs. 4 y siguientes por el abogado Patricio Ricardo Sepúlveda Albornoz en representación de Cecilia Eugenia Silva Herrera y se sancionará a Lan Chile S.A.

Decimoctavo: Que, establecido que la consumidora no recibió su equipaje en forma oportuna, especialmente, porque éste contenía sus efectos personales para su presentación en un seminario internacional, entre ellos y principalmente, vestuario formal, deberá acogerse la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 4 y siguientes por el abogado Patricio Ricardo Sepúlveda Albornoz en representación de Cecilia Eugenia Silva Herrera en contra de Lan Chile S.A. sólo en cuanto se condena a ésta última a pagar a la actora civil a la suma de \$126.220.- que corresponde a los gastos efectivos en que debió incurrir la adora civil para proveerse de una tenida formal y calzado para asistir al seminario al que había sido convocada en su calidad de Seremi del Trabajo y artículos de aseo personal de que dan cuenta los documentos que rolan a fs. 34, 35, 36, 37 Y 38 y, a la suma de \$150.000.- por concepto de daño moral sufrido por la actora civil representado por la aflicción y preocupación de no contar ésta con el

vestuario necesario y adecuado ni sus efectos personales para cumplir con su compromiso laboral el día 28 de noviembre de 2012 en la ciudad de Iquique, suma fijada en forma prudencial por esta sentenciadora.

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

Vigésimo: 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 la tacha de testigos

1.- Se rechazan las tachas de testigos de fs. 51, 53 y 54 vta.

En cuanto a lo infraccional

2.- Se acoge la querrela infraccional deducida a fs. 4 y siguientes por el abogado Patricio Sepúlveda Albornoz en representación de Cecilia Eugenia Silva Herrera en contra de Lan Chile S.A.

3.- Se condena a LAN CHILE S.A., del giro línea aérea, representada por María Esther del Pilar González González, peruana, agente, cédula de identidad para extranjeros N° 9.904.862-K; ambos domiciliados en Arturo Prat N° 391, de Arica; una multa de CINCO UNIDADESTRIBUTARIASMENSUALES, 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 o prestación de un servicio, con negligencia que causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias del respectivo, 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.

Encuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

4.- Se acoge la acción civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 4 y siguientes por el abogado Patricio Ricardo Sepúlveda Albornoz en representación de Cecilia Eugenia Silva Herrera en contra de Lan Chile S.A. sólo en cuanto se condena a la demandada civil a pagar al actor civil la suma única y total de \$276.220.-, suma en la que se regulan prudencialmente los perjuicios sufridos por la actora 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.

5.- No se condena en costas a la querellada 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.



Es Copia Fiel de su Original

Arica,

06 SEP 2013

SECRETARIA

Arica, veintiséis de agosto de dos mil trece.-.

VISTO Y TENIENDO, ADEMÁS, PRESENTE:

1° Que, en contra de la sentencia dictada en la presente causa por el Tercer Juzgado de Policía Local de esta ciudad el veinte de junio recién pasado se alzó el demandante solicitando se confirme con declaración que en lo infraccional se eleva la multa impuesta a cincuenta unidades tributarias mensuales, en cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios se eleva el monto por daño directo a \$ 150.000.-, más la suma establecida en el artículo 148 del Código Aeronáutico y la suma de \$ 500.000.- por concepto de daño moral, o las sumas que esta Corte estime conforme al mérito del proceso, con condena en costas de la instancia y del recurso.

2° Que, la apoderada de la demandada que concurrió a estrado solicito se confirme la sentencia atacada sin modificación alguna.

3° Que, la acción intentada por la actora tiene por finalidad le sean resarcidos los perjuicios ocasionados por el deficiente servicio prestado por la demandada, situación que fue establecida en la sentencia impugnada y que, atendida la actitud y lo afirmado por la apoderada de la demandada en estrado, no se encuentra cuestionada.

4° Que, es un principio general de nuestro derecho que todo daño debe ser resarcido de tal manera que la indemnización de perjuicios debe ser integral (artículo 2329 del Código Civil) lo que, a su vez, implica un límite a dicha reparación, o sea, no menos del daño provocado, pero tampoco nada más de aquel, de tal forma que en ningún caso puede convertirse en una instancia de lucro para el afectado.

5° Que, a partir de lo antes señalado no corresponde elevar el monto dado por concepto de daño emergente toda vez que por la Juez a qua se otorgó la totalidad de la suma acreditada en juicio que se sufrió por dicho concepto, es decir, \$ 126.220.-.

6° Que, en cuanto al daño moral demandado, se elevará a la suma que en definitiva se dirá, ya que atendida la naturaleza de este, que se fundamenta en el sufrimiento, en el trastorno psicológico, en fin, en la afectación espiritual del perjudicado que lo reclama, es por esencia personal, individual y, necesariamente, se liga a las circunstancias en que se produjeron los hechos que lo ocasionaron.

En la especie, se trata de una autoridad regional que realizaba un viaje de trabajo, a participar en un seminario internacional relacionado con su ámbito de competencia, por lo que la aflicción, angustia y ansiedad por lo sucedido es de mayor intensidad a que si hubiera sido un viaje de otra naturaleza o en periodo de vacaciones. Así lo relataron los tres testigos que depusieron en la causa reseñando la congoja, molestia, preocupación y angustia que los hechos- retardo en la entrega del equipaje- provocaron en la actora, todo ello relacionado con la finalidad del viaje en cuestión, que no era otra que participar en el evento vinculado al cargo que detenta, todo lo que justifica aumentar la suma que por daño moral se fijó por la juez de primer grado.

7° Que, con lo expuesto en los dos motivos que anteceden se abarca la totalidad de los perjuicios sufridos por la demandada, siendo estos aquellos que deben ser

Es Copia Fieldó S-:Orl@11iha1

Arica,

Q..O SE.P..20.il

S RETA~nA..

~"r/-"



reparados y satisfechos por quien los ocasionó, según lo señalado en el considerando 4° precedente.

8° Que, ahora, en materia infraccional corresponde tener en cuenta que la multa es la sanción aplicada al constatar una infracción a la legislación o reglamentación de rigor y pretende menoscabar el patrimonio del penado, o sea, es la pena que se impone al transgresor por su conducta y como sanción que es debe cumplir con el principio de proporcionalidad o prohibición de exceso, que se refiere al adecuado equilibrio entre el acto y la sanción.

En el caso sublite, no existen antecedentes que permitan entender que en esta materia- retardo en la entrega de equipajes- la conducta de la denunciada sea reiterada y constante- como dijo el apelante en estrado- y menos que, en esta ocasión, haya obrado con dolo, de tal manera que el monto impuesto por este concepto se condice con el obrar acreditado de la sindicada.

9° Que, por último y en cuanto a las costas, efectivamente la demandada no fue totalmente vencida en primera instancia por lo que corresponde liberarla de dicha carga.

Por las consideraciones antes expuestas y lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, artículos 32 y siguientes de la Ley W 18.827 y Ley W 19.496, **SE CONFIRMA** la sentencia apelada de veinte de junio de dos mil trece, con declaración que las sumas que la demandada LAN CHILE S.A. debe pagar a la actora Cecilia Eugenia Silvé; Herrera ascienden a \$ 126.220.- Y \$ 250.000.- por concepto de daño emergente y daño moral respectivamente, sin costas de la instancia.

Redacción del Ministro don Christian Le-Cerf Raby.-.

Regístrese y devuélvase. 't.:!Y

Rol N° 53-2013 POL.

Pronunciada por la Segunda Sala de esta Corte de Apelaciones, presidida por la Ministra doña María Verónica Quiroz Fuenzalida e integrada por el Ministro don Christian Le-Cerf Raby y el Fiscal Judicial don Rubén Morales Neyra. Autoriza la Secretaria Titular, doña Paulina Zúñiga Lira.

En Arica, a veintiséis de agosto de dos mil trece, notifiqué por el estado diario de hoy la resolución que antecede.

Copia fiel de su Original
06 SEP 2013

SECRETARIA

2

