TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 64.657-7-2013

LAS CONDES, diecisiete de diciembre de dos mil trece.

VISTOS:

A fs. 16 y siguientes, don **Andrés David Kormis Meyohas**, ingeniero comercial, domiciliado en calle Carlos Peña Otaegui N° 12.501, departamento 21 D, Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Enrique Miguel Cueto Plaza, ambos con domicilio en Av. Américo Vespucio Sur N° 901, comuna de Renca, para que sea condenada al pago de la suma de $2.184.606, correspondientes a $184.606 por daño directo y a $2.000.000 por daño moral sufrido, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 34 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 04 de julio de 2013 viajó, junto a su señora, su hijo de 10 meses de edad, y gran parte de un grupo familiar constituido por otros 12 miembros, en el vuelo LA600 operado por Latam Airlines desde la ciudad de Santiago con destino final Los Ángeles, Estados Unidos, con el fin de tener vacaciones en Alaska. Que, en el aeropuerto de Santiago personal de la aerolínea les pidió que dejaran el coche de su hijo en la puerta de éste, a fin de embarcarlo a destino en el compartimento de carga. Que, una vez que llegaron a Los Ángeles, el día 5 de julio, luego de esperar más de 30 minutos por el coche, preguntó y al ser requerido personal de la denunciada, éstos señalaron que

el coche había sido desembarcado en Lima, Perú, y que sólo podían hacérselo llegar al día siguiente, lo que no le significaba una solución, ya que al día siguientes estaría junto a su familia e hijo en un crucero camino a Alaska. Que, producto de lo anterior al llegar a Seattle, ciudad en la que se embarcarían para tomar un crucero a Alaska, y a la necesidad imperiosa de contar con un coche para su hijo, debió, entre las 13:05 y 15:00 hrs., y mientras su familia se dirigía al puerto, tomar un taxi, solicitar al conductor de éste le indicara dónde podría comprar un coche y dirigirse al puerto para reunirse con su familia y tomar el crucero, lo que le significó un estrés importante. Finalmente señala que, al formular el reclamo respectivo la denunciada puso a su disposición la suma de US$150 en efectivo, o bien un "travel voucher" por US$300, lo que rechazó.

A fs. 32, la parte **Kormis Meyohas** rectifica su denuncia y demanda civil de fs. 16 y siguientes, en el sentido que el domicilio de Latam Airlines Group S.A. es Av. Presidente Riesco N° 5711, piso 20, Las Condes, **rectificación que fue notificada conjuntamente con la acción principal a fs. 34 de autos.**

A fs. 95 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la arte denunciante y demandante civil Kormis Meyohas, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 16 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada Latam Airlines, quien opone excepción dilatoria de incompetencia del Tribunal, y en subsidio, contesta la querella y demanda civil; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 130 y siguientes, la parte Kormis Meyohas evacúa traslado a excepción de incompetencia interpuesta en contra de la denuncia de autos.

A fs. 139 y siguientes, rola presentación de la parte Kormis Meyohas.

Y encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta:

Primero: Que, a fs. 38 y siguientes, la parte de **Latam Airlines** opone como excepción de previo y especial pronunciamiento la incompetencia absoluta del Tribunal, fundada en el artículo 2 bis de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, por cuanto el transporte aéreo de pasajeros se encuentra regulado por ley especial, en la especie por el Convenio de Montreal, el cual regula en su integridad todo lo referente a la prestación de servicios de transporte aéreo, al contrato de transporte aéreo y a las sanciones, responsabilidades e indemnizaciones que por causa de éstos se puedan originar. Que, lo anterior se encontraría reafirmado por información entregada por Sernac y en jurisprudencia de los Juzgados de Policía Local.

Segundo: Que, la parte denunciante, al evacuar traslado a fs. 130 y siguientes, señala que la referida excepción de incompetencia debe ser rechazada por cuanto la Ley N° 19.496 si es aplicable, ya que tanto el propio Código Aeronáutico como el Convenio de Montreal no contemplan ningún procedimiento que tenga características de pago de indemnizaciones o compensaciones producto de la evidente falta de servicio y provisión de lo pactado, como para poder exigir se declare la infracción cometida.

Tercero: Que, a fin de acreditar la incompetencia del Tribunal la parte de **Latam Airlines** acompaña los siguientes documentos: **1)** A fs. 45 a 48, fotocopia de Cuadernillo de Divulgación de la Ley sobre Derechos de los Consumidores, emitido el año 1997 por el Sernac; **2)** A fs. 49 a 54, copia de contrato de Transporte Aéreo de Lan Airlines; y **3)** A fs. 55 a 88,

jurisprudencia emitida por Juzgados de Policía Local y por la I. Corte de Apelaciones de Santiago, en virtud de los cuales se declara que los Juzgados de Policía Local son incompetentes para conocer materias aeronáuticas; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Por su parte, el denunciante **Kormis Meyohas**, a fin de acreditar la competencia del Tribunal acompaña a fs. 103 a 129, fotocopia de Guía de Derechos del Pasajero Aéreo del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones del Gobierno de Chile, año 2013; **documento que no fue objetado.**

Cuarto: Que, el Tribunal teniendo presente que no obstante el artículo 2 bis de la Ley Nº 19.496 dispone que las normas de dicha ley no serán aplicables a las actividades o servicios que sean regulados por leyes especiales, como el de autos, agrega como excepción a dicha regla en su letra c) que el consumidor podrá recurrir ante los Juzgados de Policía Local a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado por el incumplimiento de una obligación contraída con los proveedores siempre que no exista procedimiento indemnizatorio en dichas leyes especiales, y teniendo presente, además, que las materias sobre las cuales versa la litis no se encuentran previstas en dichas normas especiales, y que el supuesto incumplimiento de contrato alegado por el denunciante constituiría una eventual infracción a la Ley Nº 19.496, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta por Latam Airlines.

b) En cuanto a tachas:

Quinto: Que, a fs. 99 la parte denunciada Kormis Meyohas formula tacha de inhabilidad para declarar en contra del testigo presentado por la parte querellante, don José Antonio Arce Paredes basando la tacha deducida en su contra en lo dispuesto en el Nº 7 del artículo 358 del Código

de Procedimiento Civil, por tener el testigo un vínculo de amistad con la parte que lo presenta.

Sexto: Que, el Tribunal, no obstante constar en autos que el referido testigo señala ser amigo y compañero de trabajo con la parte que lo presenta, teniendo presente su facultad para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y que su declaración no merece dudas acerca de la veracidad de sus dichos, rechaza la tacha deducida en su contra.

c) En lo infraccional:

Séptimo: Que, la parte denunciante **Kormis Meyohas** fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia, causándole menoscabo producto de la deficiente prestación del servicio entregado consistente en el transporte de su equipaje vía aérea desde la ciudad de Santiago de Chile a Los Ángeles, en la especie el coche de su hijo de 10 meses. Ello, por cuanto al llegar a Los Ángeles, Estados Unidos, el coche no apareció, y al ser requerido personal de la denunciada, éstos señalaron que el coche había sido desembarcado en Lima, Perú, y que sólo podían hacérselo llegar al día siguiente, lo que para él no era una solución, ya que al día siguiente estaría junto a su familia e hijo en un crucero hacia Alaska.

Octavo: Que, la parte denunciada de **Latam Airlines**, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que no ha incurrido en el incumplimiento que se le imputa, pues por el contrario cumplió con aquello a lo cual se había obligado, esto es, trasladar por vía aérea al señor Kormis desde la ciudad de Santiago de Chile a la ciudad de Los Ángeles, Estados Unidos. Agrega que, frente al extravío del equipaje del denunciante, específicamente frente al extravío del coche al que se hace mención, Latam se obligó a indemnizar al pasajero, cumpliendo ello mediante el

ofrecimiento de US$150 en efectivo, o bien un "travel voucher" por US$300, lo que no fue aceptado por el denunciante. Finalmente señala que, tanto para Latam Airlines, como para todas las compañías aéreas del mundo, resulta imposible asegurar a todo evento que el equipaje de sus pasajeros no sufrirá retrasos, pues en su manipulación intervienen una serie de personas, organismos y empresas, respecto de las cuales no se tiene ningún control.

Noveno: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Kormis Meyohas** rindió a fs. 96 y siguientes prueba testimonial con la declaración de los testigos Marcela Viviana Colodro Ventura y José Antonio Arce Paredes, testigos legalmente examinados y que dan razón de sus dichos, y la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1, fotocopia de billetes de pasaje y chequeo de equipaje de fecha 4 de julio de 2013 del vuelo LA 600 operado por Lan, desde la ciudad de Santiago con destino final Los Ángeles, y de billetes de pasaje y cheque de equipaje del vuelo LA 601 con destino a Santiago de fecha 19 de julio de 2013; **2)** A fs. 2, certificado de nacimiento del hijo del denunciante; **3)** A fs. 3, copia de comprobante de entrega del equipaje de puerta (coche de su hijo) entregado a Lan al momento del embarque del vuelo LA 600, el cual no llegó a destino; **4)** A fs. 4 a 7, fotocopia de Condiciones del Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje; **5)** A fs. 8, fotocopia de boleta de pago de coche adquirido por el denunciante con fecha 5 de julio de 2013, en Toys R Us, y a fs. 92 su original; **6)** A fs. 9, copia de comprobante de pago de taxi emitido por la empresa Yellow Card Services Inc., con fecha 5 de julio de 2013, y a fs. 92 su original; **7)** A fs. 10 a 13, copia impresa de correos electrónicos entre el denunciante y la parte denunciada; **8)** A fs. 14, copia impresa de correo electrónico enviado por el Sernac al denunciante, en el cual le informa que Lan no acogió su requerimiento; **9)** A fs. 15, tarjeta de presentación de Oficial de Policía del Aeropuerto de Los Ángeles; **10)** A fs.

92, comprobante de equipaje de puerta de vuelo Lan; y **11)** A fs. 93 y 94, Certificado emitido por Cocha S.A. con fecha 28 de octubre de 2013, que da cuenta del Itinerario de Viaje contratado por el denunciante con dicha empresa; **documentos no objetados por la parte contraria.**

En tanto, la parte denunciada **Latam Airlines** no rindió prueba tendiente a acreditar sus descargos.

Décimo: Que, del mérito del proceso, y del análisis de la prueba rendida en autos, especialmente de los documentos acompañados a fs. 3, 10, 11, 12 y 92, consistentes en ticket de coche extraviado como correos electrónicos entre el denunciante y denunciada respecto a la situación generada por el extravío del coche, como asimismo de lo señalado por el parte denunciada, al contestar la denuncia, en cuanto a que frente al extravío del coche se ofreció una indemnización al denunciante, aparece de manifiesto que, efectivamente el coche de la denunciada no fue transportado, junto con él y su familia, a Los Ángeles, y que este no fue entregado al denunciante en forma posterior dentro del mismo día.

Décimo Primero: Que, en mérito de lo anterior resulta ser un hecho cierto que la denunciada no cumplió con su obligación de transportar el coche de propiedad del denunciante a la ciudad de Los Ángeles en la forma contratada, como tampoco de entregarlo, posteriormente, dentro del día de su llegada a dicha ciudad, lo que da cuenta de un actuar poco diligente en el traslado del equipaje del denunciante.

Décimo Segundo: Que, en consecuencia, teniendo presente lo expuesto en el considerando precedente, aparece de manifiesto que Latam Airlines incurrió en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, al no respetar los términos y condiciones pactados con la denunciante respecto del transporte de su equipaje y al efectuar dicho transporte en forma poco diligente.

Décimo Tercero: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 16 y siguientes interpuesta en contra de Latam Airlines.

d) En el aspecto civil:

Décimo Cuarto: Que, la parte demandante Kormis Meyohas a fs. 16 y siguientes, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Enrique Cueto Plaza, ambos previamente individualizados, para que sea condenada a pagar la suma de $2.184.606, correspondiente a $184.606 por daño directo y a $2.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 34 de autos.**

Décimo Quinto: Que, Que, en cuanto a lo solicitado por daño emergente, esto es la suma de $184.606 que la demandante sostiene corresponde al valor del coche adquirido más el costo del traslado en taxi para comprar el coche extraviado por la denunciada, y teniendo presente que el valor del coche extraviado no fue devuelto por la demandada, y que el monto demandado se encuentra probado mediante boleta de compra y boleta de taxi, ambos acompañados a fs. 92, se condena a Latam Airlines a pagar al demandante por concepto de daño directo la suma de **$184.606**.

Décimo Sexto: Que, en lo que respecta a lo solicitado por daño moral ($2.000.000), la parte demandante señala que el daño moral ocasionado corresponde a los daños sufridos producto del sentimiento de atropello y vejación que sufrieron por parte de la denunciada, y el desgaste y estrés físico y mental que la situación provocó, especialmente al tener que adquirir un coche en una ciudad que no conocía y teniendo un plazo para hacerlo de menos de 2 horas.

Décimo Séptimo: Que, el Tribunal estima que los antecedentes de autos, especialmente de la prueba testimonial de fs. 96 y siguientes,

resultan suficientes para acreditar que el actor efectivamente sufrió un menoscabo moral que se define en este caso como todas las molestias y desagrados derivadas del actuar infraccional de la parte demandada, los que se tradujeron en la preocupación e inquietud ante la imposibilidad de contar con el coche de su bebé al momento de arribar a la ciudad de Los Ángeles, al tener que ir a comprar un coche en una ciudad extraña teniendo un plazo menor a 2 horas para efectuar la compra, toda vez que no podía atrasarse para abordar el crucero y el desgaste y estrés físico y mental que la situación provocó, regulándose la indemnización que por concepto de daño moral deberá pagar Latam Airlines a don Andrés David Kormis Meyohas en la suma de **$800.000**.

Décimo Octavo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley Nº 19.496, la indemnización señalada en el considerando precedente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística, entre el mes de junio de 2013, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 23, 27, 28, 50, y 61 todos de la Ley Nº 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley Nº 15.231 y Ley Nº 18.287, **se declara:**

a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta interpuesta por Latam Airlines Group S.A. a fs. 38 y siguientes, sin costas.

b) Que, se rechaza la tacha de fs. 99.

c) Que, se condena a **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Enrique Cueto Plaza, a pagar una multa de **5 UTM**,

por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

d) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 16 y ss. por don **Andrés David Kormis Meyohas** en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Enrique Cueto Plaza, y se le condena al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **$984.606** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo octavo del presente fallo, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Isabel Lazo Olivares. Secretaria Subrogante.