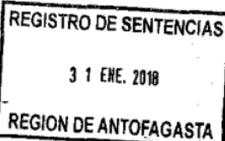


Novena 7 sub - PT

**VISTOS:**

A fojas 39 y siguientes, doña **CAROLINA MAUD PASTENES FERNANDEZ**, chilena, cédula de identidad 17.723.942-9, con domicilio en calle Río Imperial N° 9111, Antofagasta, formula querrela infraccional e interpone demanda civil en contra de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A. R.U.T. N° 89.862.200-2**, representada legalmente por **GONZALO FUENTES MARDONES**, ambos con domicilio en Prat N° 445, Antofagasta, por haber incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496.

2° Indica que con fecha 12 de enero de 2016 compró pasajes aéreos ida y vuelta a California, Estados Unidos. Que el 27 de mayo de 2016. Ya de regreso en el país, una de sus maletas no fue enviada en el avión en el que viajaban, extraviándose. Que en Santiago se percató que no estaba porque no salía en la cinta de equipaje. Que en ese momento habló con la supervisora de equipaje quien le expresó que efectivamente la maleta no había llegado, pero que sería enviada al destino final, Antofagasta. Que en Antofagasta, la maleta no salió por la cinta. Hizo reclamo, completando el "parte de irregularidad de equipaje" y llamando a la línea 6005262000 para realizar el reclamo vía telefónica. Indica que el día 29 de mayo de 2016 la llaman de Latam para hacer entrega de la maleta, en su domicilio, pero ésta venía sin su candado y que al abrirla comenzó a notar su ropa desordenada, y faltando innumerables objetos valiosos y personales y muchos regalos que traía a su familia y amigos. Posteriormente, el 27 de julio de 2016, recibió respuesta de Latam Airlines, intentando llegar a un acuerdo indemnizatorio equivalente a \$419USD o \$838USD para ser utilizados en comprar boletos o exceso de equipaje, monto que no acepta. Que realizó reclamo en Sernac el que fue respondido por la empresa que no compensa la pérdida material de los artículos producto del actuar negligente de la misma, ni menos el mal rato, la rabia e impotencia de un hecho como el generado. Solicita se sancione con el máximo de las multas establecidas en la ley.

3° A fojas 42 interpone demanda de indemnización de perjuicios, por las consideraciones de la querrela infraccional. Demanda por concepto de daño material: \$1.077.867.- que incluye: pérdida de artículos, juguetes, souvenir, joyas, películas, cartera, billeteras y por concepto de daño moral \$1.000.000.-

4° A fojas 58 se hace parte el Servicio Nacional del Consumidor.

5° A fojas 63 comparece la denunciante infraccional ratificando la denuncia y demanda civil.

6° A fojas 65 rola notificación de la querrela y demanda.

7° A fojas 85, se lleva a efecto el comparendo de estilo con la asistencia de la querellante y demandante civil, de la parte querellada y demandada civil y del Sernac.

8° Que en el comparendo de estilo la parte querellada y demandada civil interpone excepción dilatoria de incompetencia absoluta, otorgándose el traslado respectivo el que rola a fojas 81 por parte del Servicio Nacional del Consumidor, siendo rechazado por el tribunal a fojas 85 vuelta.

9° La contestación de la denuncia y demanda rola a fojas 78 vuelta, negando la denunciada y demandada civil todas y cada una de las afirmaciones contenidas en la denuncia y

CAJ
2017
don
Bona
06

Avda. Séptimo de línea N°3505, planta baja.

demanda de autos, negando toda responsabilidad en los hechos imputados y respecto a los presuntos daños señala que no son imputables a su representada. En relación a los valores demandados señala que la demandante deberá probar la real existencia de dichos bienes y su desaparición y respecto al daño moral señala que la demandante no sufrió ninguna lesión de un derecho extrapatrimonial y que estaría buscando una indemnización no procedente según los mismos hechos descritos. Para el evento que no se rechace la demanda cita el artículo 22 N° 2 del Convenio de Montreal, ya que no se habría realizado la declaración especial del valor del equipaje. Y que los montos demandados superan el máximo o límite establecido en el artículo citado.

10° Llamadas las partes a conciliación ésta no se produce.

11° Que en autos se rinde la siguiente prueba: - **Prueba de la querellante y demandante civil: Documental:** ratifica los documentos que rolan a fojas 1 a 38 vuelta. No rinde prueba testimonial ni confesional.

- **Prueba del Servicio Nacional de Consumidor:** Ratifica los documentos de fojas 48 a 57. No rinde confesional. Rinde **Testimonial:** presentando a estrados a **JUDITH KARINA RIOS OLIVARES**, quien declara es testigo presencial de los hechos. Que viajaron 8 personas y que al retirar en Santiago las maletas de la denunciante y la de una tía éstas no salieron. Que fueron a LAN y ellos manifestaron que las maletas irían directo a Antofagasta. Al llegar a Antofagasta las maletas no llegaron. Ahí tuvieron que llenar un comprobante de las maletas. Que la maleta perdida era grande con candado. Que llevaba 2 maletas, que se la entregaron 2 días después. Que llegó sin candado y con menos cosas. Que pasaron todas las maletas juntas y estaban justas con el peso. Señala que tenía conocimiento del contenido de la maleta porque dormían en la misma habitación y armaron las maletas juntas. Que LAN solo le ofreció 300 dólares, que era poco y como otra alternativa un pasaje. Que esto le ha generado mucha frustración a la demandante ya que le robaron muchas cosas de las que traía. Declara también: **PAOLA LISBET RIOS OLIVARES**, que es testigo presencial, indicando que viajaron juntas, que no apareció la maleta de la denunciante, que se contactaron con LAN y que les dijeron que sería entregada en Antofagasta, pero eso no pasó. Que hicieron reclamo, y que allí le dieron un número de teléfono para llamar. Que ninguno tuvo problemas de sobrepeso. Que sabía el contenido de la maleta porque hicieron las maletas juntas y compraron cosas juntas. Que la maleta se la entregaron días después sin candado y con menos cosas. Señala que todo afectó mucho a la denunciante porque después de un viaje tan bonito y de tanto sacrificio ella se sintió vulnerada en sus derechos ya que le robaron lo que traía, regalos y compras. Que fue un viaje programado con muchos meses de anticipación.

Prueba de la denunciada: Documental: ratifica el documento que rola a fojas 73 y siguientes.

12° A fojas 94 y siguientes rola observaciones a la prueba de la denunciada.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

a) EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

13° Que, a fojas 39 y siguientes, **CAROLINA MAUD PASTENES FERNANDEZ**, formula querrela infraccional en contra de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** por haber

Avda. Séptimo de línea N°3505, planta baja.

incurrido en infracción a lo dispuesto en los artículos 3° letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, solicitando se condene a la empresa denunciada al máximo de la multa prevista en la Ley.

14° Que, la parte querellante fundamenta su denuncia en los siguientes hechos:

- a) Que compró pasajes aéreos ida y vuelta a California, Estados Unidos. Que el 27 de mayo de 2016, ya de regreso en el país, una de sus maletas no fue enviada en el avión en el que viajaban, extraviándose.
- b) Que tampoco la maleta fue entregada en Antofagasta, como se le dijo.
- c) Que Hizo reclamo, completando el "parte de irregularidad de equipaje" y llamando a la línea 6005262000 para realizar el reclamo vía telefónica.
- d) Que el 29 de mayo de 2016 la maleta fue entregada en su domicilio, sin su candado y que al abrirla comenzó a notar su ropa desordenada, y faltando innumerables objetos valiosos y personales y muchos regalos que traía a su familia y amigos.
- e) Posteriormente, el 27 de julio de 2016, recibió respuesta de LAtam Airlines, intentando llegar a un acuerdo indemnizatorio equivalente a \$419USD o \$838USD para ser utilizados en comprar boletos o exceso de equipaje, monto que no acepta.
- f) Que realizó reclamo en Sernac el que fue respondido de manera negativa.

15° Que, la parte querellada y demandada civil formuló sus descargos a fojas 76 y siguientes.

16° Que, a fojas 85 y siguientes, se lleva a efecto el comparendo de prueba.

17° Que, la querellante y demandante civil ratificó los documentos acompañados a fojas 1 a 38 vuelta de autos.

18° Que, Sernac trajo a estrados el testimonio de JUDITH KARINA RIOS OLIVARES y PAOLA LISBET RIOS OLIVARES, quienes son testigos presenciales de los hechos.

19° Que, la parte querellada y demandada civil solo rindió la prueba documental que rola de fojas 73 a 75 de autos.

20° Que, la querellante y demandante civil, señala que la querellada y demandada civil, a su juicio, infringió lo dispuestos en los artículos 3°, 12 y 23 de la ley N° 19.496, los que estipulan:

Artículo 3°: Son derechos y deberes básicos del consumidor: a) La libre elección del bien o servicio. El silencio no constituye aceptación en los actos de a) consumo; b) El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos; c) El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios; d) La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles; 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 le franquea, y f) La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Novato y Oca - P8

Avda. Séptimo de línea N°3505, planta baja.

Artículo 12: *"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".*

Artículo 23: *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, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio.*

21° Que, del mérito de las pruebas aportadas por el querellante, especialmente, los documentos de fojas 12 a 30, 31, 33, 34 y 35, 48, 57, sumado a la declaración de los testigos JUDITH KARINA RIOS OLIVARES y PAOLA LISBET RIOS OLIVARES, todas apreciadas conforme a las reglas de la sana crítica, esta sentenciadora ha adquirido la plena convicción que Latam Airlines Group S.A. no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino el servicio de transporte aéreo con la consumidora que importaba el traslado de la pasajera y su equipaje, el cual debió llegar con ella a la ciudad de Santiago y no le fue entregado sino 2 días después, además con cosas faltantes, porque éste fue extraviado por la línea aérea en comento, actuando de tal forma con negligencia y causando perjuicios a la consumidora 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. 39 y siguientes y se sancionará a Latam AirlinesGroup S.A.

22° Que la empresa no rindió ninguna prueba que permita tener por cumplidas sus obligaciones con respecto a sus pasajeros y su equipaje que pueda alterar la conclusión arribada por esta sentenciadora.

EN CUANTO A LO CIVIL

23° Que, a fojas 42 y siguientes, **CAROLINA MAUD PASTENES FERNANDEZ**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A.** R.U.T. N° **89.862.200-2**, representada legalmente por Gonzalo Fuentes Mardones, ambos con domicilio en Prat N° 445, Antofagasta, solicitando que le pague por concepto de daño material: \$1.077.867.- que incluye: pérdida de artículos, juguetes, souvenir, joyerías, películas, cartera, billeteras y por concepto de daño moral \$1.000.000.-

24° Que habiéndose acreditado la pérdida del equipaje y su entrega tardía de éste a la demandante, imputable al actuar negligente de la denunciada, generando, como consecuencia, responsabilidad de indemnizar los daños a consecuencia de tal conducta.

25° Que en cuanto al daño material, del análisis de la prueba rendida en autos, se acreditó fehacientemente la existencia la pérdida de la maleta y parte de su contenido que implica efectivamente un daño que debe ser reparado estableciendo, de acuerdo a los documentos de fojas 36 a 38 vuelta, por concepto de daño material la suma de quinientos mil pesos (\$500.000).

26° Que, en cuanto al daño moral pedido, existiendo relación de causalidad entre la infracción cometida y los perjuicios ocasionados y estimando el Tribunal que la pérdida del equipaje, ha producido en la demandante aflicción síquica y molestia, después de un viaje planificado y preparado con antelación, que fue resultado de esfuerzo en ahorro, conforme a

Avda. Séptimo de línea N°3505, planta baja.

lo declarado por las testigos en estrados a fojas 86 y 86 vuelta, el Tribunal lo acoge y lo fija en la suma de \$ 1.000.000.- (un millón de pesos)

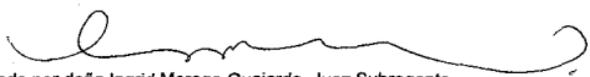
27°: Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del IPC determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de abril del 2016, mes anterior al que efectuó el viaje, y el mes aquel en que se verifique el pago.

VISTOS, además, lo previsto en las disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley N° 18.287 sobre Procedimiento y Ley N° 19.496, que establece normas de Protección a los Derechos de los Consumidores, se declara:

- A) Que, se acoge la querrela infraccional y se condena a la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A. representada legalmente por GONZALO FUENTES MARDONES**, a pagar una multa equivalente a cincuenta U.T.M, por infringir lo preceptuado en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496.
- B) Que, se acoge la demanda civil deducida **CAROLINA MAUD PASTENES FERNANDEZ**, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la empresa **LATAM AIRLINES GROUP S.A. R.U.T. N° 89.862.200-2**, representada legalmente por Gonzalo fuentes Mardones y se condena a pagar la suma de \$500.000.- por concepto de daño material y \$1.000.000 por daño moral, sumas que serán reajustada en la forma señalada el considerando 27 del presente fallo, más los intereses corrientes para operaciones reajustables comprendidos entre la fecha de ejecutoria de la sentencia y el mes anterior a aquel en que se verifique el pago, con costas.
- C) Despachese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.
- D) Déjese copia en el registro de sentencias del Tribunal.
- E) Cúmplase en su oportunidad con lo dispuesto en el artículo 58 bis de la ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese personalmente o por cédula, y en su oportunidad, archívese.

Rol N° 21.425/16-7


Dictado por doña Ingrid Mora Guajardo. Juez Subrogante.
Autoriza, doña Patricia De la Fuente Pfeng. Secretaria Subrogante.-


Antofagasta, a trece de septiembre de dos mil diecisiete.

VISTOS:

Atendido el mérito de los antecedentes y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, con costas del recurso, la sentencia apelada de fecha treinta de junio del año dos mil diecisiete, escrita a fs. 97 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

Rol 111-2017 (CIV)

Manuel Antonio Díaz Muñoz
Ministro(P)
Fecha: 13/09/2017 12:57:18

Myriam del Carmen Urbina Perán
Ministro
Fecha: 13/09/2017 12:57:18

Jasna Katy Pavlich Nunez
Ministro
Fecha: 13/09/2017 12:57:19

CERTIFICO: Que la presente copia es fiel de su original que he tenido a la vista.
Antofagasta,

Secretario
1er Juzgado Policia Local



