

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 66.110-7-2013

LAS CONDES, treinta y uno de diciembre de dos mil trece.

VISTOS:

A fs. 1 y siguientes, don **Rodrigo Silva Díaz**, c.i.n° 13.687.831-K, ingeniero comercial, domiciliado en calle Gotland N° 539, Las Condes, y doña **Catalina Sandoval Gutiérrez**, c.i.n° 13.550.060-7, ingeniero ambiental, con domicilio en calle Las Dalias N° 2743, depto. 604, Providencia, departamento 21 D, Las Condes, deducen denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Ignacio Cueto Plaza, ambos con domicilio en Av. Presidente Riesco N° 5711, comuna de Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$7.163.868 a don Rodrigo Silva y de \$14.284.185 a doña Catalina Sandoval, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 15 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que ambos adquirieron pasajes vía Lan para volar desde Santiago a Londres con escala en Madrid y un paquete turístico de 31 días para poder visitar diferentes países, el cual se realizaría en un bus operado por una agencia turística. Que, el día Sábado 13 de julio aterrizaron en la ciudad de Londres (Aeropuerto de Heathrow), en donde se percataron que sus equipajes no habían llegado, siéndoles informado que ambas maletas venían retrasadas y que llegarían ese mismo día en la noche y las mandarían directamente a su Hotel. Que, el día 13 las

maletas no llegaron y el día 14 de julio sólo llegó una de ellas, la de don Rodrigo Silva, lo que complicaba la situación ya que en la maleta de Catalina Sandoval venían cajas de remedio denominado Prozac, remedio que debía tomar diariamente y que sólo se vende con receta retenida. Que, ya el Lunes 15 la maleta de Catalina aún no llegaba y ésta comenzó a sentirse mal atendido la falta del remedio, que según prescripción psiquiátrica debía tomar diariamente. Agrega que, el día Jueves 18 de julio recibieron un mensaje por celular en el cual se les informaba que la maleta de Catalina estaba siendo regresada a Santiago, después de haber estado 3 días en el aeropuerto y nunca fue despachada al Hotel. Que, producto de lo anterior exigieron que la maleta fuera enviada desde Madrid a París, el cual era su próximo destino, y finalmente con fecha 20 de julio a las 20:00 hrs. la maleta de Catalina llegó al Hotel, después de estar una semana perdida y sin que Catalina pudiera tomar sus medicamentos. Que, el día 21 de julio mientras estaban en un tour cuyo primer trayecto era Paris-Brujas Catalina, producto de estar 7 días sin medicamento, sufrió una grave descompensación, por lo que tuvo que ser internada en el Hospital de Brujas, lo que los obligó a quedarse un día más en Brujas, debiendo pagar un Hotel que no correspondía, y posteriormente debieron comprar dos pasajes en tren a Amsterdam, y así poder alcanzar al tour. Finalmente señalan que, la actitud de Iberia, operador de Lan fue del todo ineficiente y poco seria, sin darle ningún tipo de solución, lo que se tradujo en que Catalina Sandoval estuvo 7 días sin su maleta, y producto de ello sin su remedio que debía tomar diariamente para poder desenvolverse normalmente en su vida diaria.

A fs. 115 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de las partes denunciante y demandante civil Silva Díaz y Sandoval Gutiérrez, quienes ratifican su denuncia y demanda civil de fs. 1 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 querrela y demanda civil; rindiéndose la prueba testimonial y documental que rola en autos.

A fs. 172 y siguientes, la parte denunciante evacúa traslado a excepción de incompetencia interpuesta en contra de la denuncia de autos.

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. 18 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 N° 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. 72 y siguientes, señala que la referida excepción de incompetencia debe ser rechazada, con costas, por cuanto la Ley N° 19.496 sí es aplicable, ya que, tal como da cuenta la denuncia de autos, al tratarse de una infracción a la Ley del Consumidor el único Tribunal con competencia para conocer de infracciones contra dicha ley es el Juzgado de Policía Local respectivo. Agrega que, el Convenio de Varsovia no contempla 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. 25 a 28, fotocopia de Cuadernillo de Divulgación de la Ley sobre Derechos de los Consumidores, emitido el año 1997 por el Sernac; **2)** A fs. 29 a 34, copia de contrato de Transporte Aéreo de Lan Airlines; y **3)** A fs. 35 a 69, 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.**

Cuarto: Que, el Tribunal teniendo presente que no obstante el artículo 2 bis de la Ley N° 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 N° 19.496, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta del Tribunal opuesta por Latam Airlines.

b) En cuanto a tachas:

Quinto: Que, a fs. 118 y 121 la parte denunciada formula tacha de inhabilidad para declarar en contra de los testigos presentados por la parte denunciante Sandoval, don Antonio García-Reyes Herrera y don Stephen Michael Clarke Saez, basando las tachas deducidas en su contra en lo dispuesto en el N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, por tener los testigos un vínculo de amistad con la parte que los presenta.

Sexto: Que, el Tribunal, no obstante constar en autos que los referidos testigos señalan conocer a la parte que los presenta, teniendo presente su facultad para analizar la prueba conforme a las reglas de la sana crítica y que sus declaraciones no merecen dudas acerca de la veracidad de sus dichos, rechaza las tachas deducidas en su contra.

c) En lo infraccional:

Séptimo: Que, las partes denunciantes **Silva Díaz** y **Sandoval Gutiérrez** fundamentan su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 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 Londres (Inglaterra), en la especie las maletas de su propiedad. Ello, por cuanto al llegar a Londres, sus maletas no aparecieron, y al ser requeridos al personal de la denunciada, éstos señalaron en un principio que llegarían ese mismo día, lo que en la especie no ocurrió, ya que la maleta de Silva llegó al día siguiente y la maleta de Sandoval 7 días después, cuando ya se encontraban en París.

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 a los denunciantes desde la ciudad de Santiago de Chile a la ciudad de Londres, Inglaterra. Agrega que, frente al extravío de los equipajes de los denunciantes, Latam se comprometió a realizar todas las gestiones tendientes a localizar el equipaje, lo que en definitiva se logró, y que entendiéndose que el retraso trajo inconvenientes y molestias se obligó a indemnizar al pago de US\$736, lo que no fue aceptado por los denunciantes. 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, el denunciante **Silva Díaz** rindió a fs. 116 y siguientes prueba testimonial con la declaración de la testigo Daniella Marianna Macari Salgado, testigo no tachado, legalmente examinado y que da razón de sus dichos, y la parte **Sandoval Gutiérrez** a fs. 118 y siguientes prueba testimonial con la declaración de los testigos Antonio García-Reyes Herrera y Stephen Michael Clarke Sáez, testigos legalmente examinados y que dan razón de sus dichos. Ambos rindieron, en conjunto, la siguiente prueba documental: 1) A fs. 84 a 87, Informe médico, con su respectiva traducción al español, emitido por Hospital AZ SIN-JAN, de la ciudad de Brujas, Bélgica, que da cuenta que doña Catalina Sandoval fue internada los días 23 y 24 de julio de 2013 por enfermedad imprevista, que se le diagnosticó Distemia y que se le recetó Prozac; 2) A fs. 89 y 90, certificado médico, con su respectiva traducción al español, emitido por la Doctora Saana Steyart, en el cual certifica que doña Catalina Sandoval fue ingresada al Hospital y que fue necesaria la interrupción de su viaje entre Brujas y Amsterdam; 3) A fs. 91 y 92, tarjetas de embarque de los denunciantes emitidas por Lan para vuelo

Santiago-Madrid el día 11 de julio de 2013; 4) A fs. 93, tarjetas de embarque de los denunciados emitidas por Lan para vuelo Madrid-Londres el día 12 de julio de 2013, operado por Iberia; 5) A fs. 94 a 96, dos certificados de Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR), entregado por la operadora de Lan (Iberia) en el Aeropuerto de Londres; 6) A fs. 97 a 104, fotocopia de Itinerario de Viaje de los denunciados; 7) A fs. 105, fotocopia de carnet de identidad del denunciado Silva Díaz; 8) A fs. 106, tickets de Tren N°s 26372559 y 26372558, para el día 25 de julio de 2013, correspondientes al tramo Brujas-Amsterdam, por un valor de \$70,40 Euros cada uno; 9) A fs. 107, boleto de Hotel Adornes, Brujas por la suma de 140 Euros, de los cuales 129 Euros corresponden a alojamiento en Brujas; 10) A fs. 108, receta de la Liga Chilena contra Epilepsia, en el que se prescribe a doña Catalina Sandoval en forma permanente el remedio denominado Prozac; 11) A fs. 109 y 110, set de boletas correspondientes a compras efectuadas en la ciudad de Londres de ropa, artículos de aseo y otros adquiridos por la denunciada Sandoval, entre los días 14 y 18 de julio de 2013; y 12) A fs. 111 y 112, set de boletas correspondientes a compras efectuadas en la ciudad de Londres de ropa, artículos de aseo y otros adquiridos por la denunciada Sandoval, entre los días 13 y 19 de julio de 2013, como asimismo, de gastos en tren para concurrir al aeropuerto de Londres a efectuar reclamo, así como de taxi utilizado en Brujas; **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. 91, 94, 95, y 96, consistentes en tickets de equipaje como en certificados de Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR), entregado por la operadora de Lan (Iberia) en el Aeropuerto de Londres, como asimismo de lo señalado

por el parte denunciada, al contestar la denuncia, en cuanto a que frente a la demora en la entrega del equipaje a los denunciantes (1 y 7 días, respectivamente) se les ofreció una indemnización por los inconvenientes que ello trajo aparejado, aparece de manifiesto que, efectivamente el equipaje de los denunciantes no fue transportado junto con a ellos, a Londres, y que éste fue entregado al denunciante Silva Díaz al día siguiente y a la denunciante Sandoval Gutiérrez luego de 7 días.

Décimo Primero: Que, en mérito de lo anterior resulta ser un hecho cierto que la denunciada no cumplió con su obligación de transportar el equipaje de los denunciantes a la ciudad de Londres en la forma contratada, como tampoco de entregar, posteriormente, dentro del día de su llegada a dicha ciudad, las maletas de los denunciantes, lo que da cuenta de un actuar poco diligente en el traslado del equipaje de éstos, incurriendo en una mayor negligencia, respecto a la entrega del equipaje de la denunciante Sandoval, por cuanto se demoró 7 días en hacer entrega de éste.

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 N° 19.496, al no respetar los términos y condiciones pactados con los denunciantes 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. 1 y siguientes interpuesta en contra de Latam Airlines.

d) En el aspecto civil:

Décimo Cuarto: Que, las partes demandantes Silva Díaz y Sandoval Gutiérrez a fs. 1 y siguientes, interponen demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada

legalmente por don Ignacio Cueto Plaza, ambos previamente individualizados, para que sea condenada a pagar la suma de \$7.163.868 a don Rodrigo Silva Díaz, y de \$14.284.185 a doña Catalina Sandoval Gutiérrez, ambas sumas, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 15 de autos.**

Décimo Quinto: Que, en cuanto a lo solicitado por la parte **Silva Díaz**, esto es la suma de \$163.868 por daño directo, correspondiente a gastos en ropa y artículos de aseo y dos pasajes de tren, y de \$7.000.000 por daño moral, esta sentenciadora, teniendo presente que, respecto del daño directo los gastos en ropa y artículos de aseo se encuentran acreditados con los documentos de fs. 111 y 112, y lo señalado en el considerando anterior, se condena a Latam Airlines a pagar al demandante Silva Díaz por concepto de daño directo la suma de **\$68.124.**

Décimo Sexto: Que, en lo que respecta a lo solicitado por dicha parte por daño moral (\$7.000.000), el Tribunal teniendo presente las molestias que la demora en la entrega de su equipaje le produjo, lo que se tradujo en no contar con su vestuario y útiles de aseo, y el tener que acudir al aeropuerto para solicitar que la maleta de su acompañante fuera trasladada a París, ya que nunca llegó a Londres, estima que lo anterior unido a la prueba testimonial de fs. 116 y siguientes, resultan suficientes para acreditar que el actor efectivamente sufrió un menoscabo moral, el cual debe ser indemnizado, regulándose la indemnización que por concepto de daño moral deberá pagar Latam Airlines a don Rodrigo Silva Díaz en la suma de **\$300.000.**

Décimo Séptimo: Que, en cuanto a lo solicitado por la demandante Sandoval Gutiérrez por daño directo, esto es la suma de \$284.185, correspondiente a \$196.465 por gastos en ropa y artículos de aseo y a \$87.720 por concepto de pago en Hotel en la ciudad Brujas, esta sentenciadora, teniendo presente que, los referidos gastos se encuentran

acreditados con los documentos de fs. 109 y 110, esta sentenciadora condena a Latam Airlines a pagar a la demandante Sandoval Gutiérrez por concepto de daño directo la suma de \$196.465.

Décimo Octavo: Que, finalmente respecto al daño moral que la demandante Sandoval señala haber sufrido, por el cual reclama la suma de \$14.000.000, el Tribunal estima que los antecedentes de autos resultan suficientes para acreditar que la actora efectivamente sufrió un menoscabo moral. Que, dicho menoscabo, se define en este caso como todas las molestias y desagradados derivadas del actuar infraccional de la parte demandada, los que se tradujeron en la preocupación e inquietud ante la imposibilidad de contar su equipaje por aproximadamente 7 días, y el tener que acudir al aeropuerto para solicitar que su maleta fuera trasladada a París y no a Santiago, ya que nunca llegó a Londres, por lo que el Tribunal regula la indemnización que por concepto de daño moral deberá pagar Latam Airlines a doña Catalina Sandoval Gutiérrez en la suma de \$800.000.

Décimo Noveno: Que, luego de determinar los montos a indemnizar, es preciso señalar que los gastos que se produjeron producto de la imposibilidad de la demandante Sandoval de tomar sus remedios de ingesta diaria e indispensables para funcionar correctamente en el diario vivir, los que transportaba en su maleta, serán rechazados, por cuanto no puede imputarse responsabilidad a la demandada por ello, ya que la parte Sandoval si necesitaba de dichos remedios en forma diaria, debió transportarlos en todo momento junto a ella (bolso de mano, cartera), o bien de inmediato acudir a un doctor para que recetara dichos remedios para no permanecer tantos días sin ingerirlos, lo que, era de su conocimiento, le traería problemas.

Vigésimo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, las indemnizaciones señaladas en los considerandos

décimo quinto al décimo octavo, ambos incluidos, deberán ser pagadas reajustadas 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 N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se rechaza la excepción de incompetencia absoluta interpuesta por Latam Airlines Group S.A. a fs. 18 y siguientes, sin costas.

b) Que, se rechazan las tachas de fs. 118 y 121.

c) Que, se condena a **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Ignacio Cueto Plaza, a pagar una multa de **10 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

d) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 1 y ss. por don **Rodrigo Silva Díaz** y doña **Catalina Sandoval Gutiérrez** en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Ignacio Cueto Plaza, y se condena a Latam Airlines Group S.A. al pago a don **Rodrigo Silva Díaz** de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$368.124**, y al pago a doña **Catalina Sandoval Gutiérrez** de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$996.465**, ambas sumas reajustadas de acuerdo a lo señalado en el considerando vigésimo 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.

ARCHIVASE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel

Dictada por doña: **Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.**

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.



[Handwritten signature]