

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 13.916-7-2014

LAS CONDES, tres de octubre de dos mil catorce.

VISTOS:

A fs. 12 y siguientes, doña **Estefanía Diez Cerda**, c.i.n° 15.314.305-6, educadora de párvulos, domiciliada en calle Malmo N° 579, depto. 22, comuna de Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 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. Presidente Riesco N° 5711, piso 19, Las Condes, para que sea condenada al pago de la suma de \$6.401.688, correspondientes a \$401.688 por daño directo, y a \$6.000.000 por daño moral, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 20 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 15 de febrero de 2014 inició su viaje de regreso de sus vacaciones desde Perú a Chile, iniciando su vuelo en Piura vuelo LA2311, entregando sus maletas en el counter de Lan, las que llegarían directamente a Santiago de Chile. Que, al aterrizar en Chile en el vuelo LA655 del día domingo 16 de febrero, al recoger su equipaje se percató que faltaba una parte de él, por lo que realizó el reclamo pertinente. Que, al no obtener respuesta alguna a su reclamo, con fecha 24 de febrero formuló reclamo ante el Sernac, el cual fue respondido por Latam con fecha 10 de marzo, oportunidad en la que entregó como alternativa de indemnización USD 931 en efectivo, pagados

en moneda local, o de USD 131 en efectivo más un Travel Voucher por USD1.600, la que no aceptó.

A fs. 81 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante Diez Cerda, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 12 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada Latam Airlines Group S.A., quien opone excepción dilatoria de incompetencia del Tribunal, y en subsidio, contesta las acciones deducidas en contra de su representada, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

A fs. 83 y siguientes, la parte denunciante Diez Cerda, evacúa traslado a la excepción de incompetencia.

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. 66 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 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 emanada de los propios Juzgados de Policía Local.

Segundo: Que, la parte denunciante evacua traslado a fs. 83 y siguientes, señalando que la referida excepción de incompetencia debe ser rechazada por cuanto la Ley N° 19.496 si es aplicable, y los tribunales competentes para dirimir las contiendas entre consumidor y proveedor, como ocurre en la especie, son los Juzgado de Policía Local, tal como da cuenta innumerable jurisprudencia.

Tercero: Que, a fin de acreditar la incompetencia del Tribunal la parte de **Latam Airlines** acompaña los siguientes documentos: **1)** A fs. 27 a 30, fotocopia de Cuadernillo de Divulgación de la Ley sobre Derechos de los Consumidores, emitido el año 1997 por el Sernac; **2)** A fs. 27 a 30, copia de contrato de Transporte Aéreo de Latam Airlines Group S.A.; y **3)** A fs. 31 a 65, 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.**

En tanto la parte **Diez Cerda**, no acompañó documento alguno.

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 lo infraccional:

Quinto: Que, la parte denunciante **Diez Cerda** fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra d), 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 Piura (Perú) a Santiago de Chile. Ello, por cuanto al llegar a Santiago faltaba parte de su equipaje, y no obstante efectuar los reclamos correspondientes, nunca fue encontrado.

Sexto: 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, por cuanto luego de realizar todas las gestiones internas para encontrar el equipaje de la denunciante, lo que en definitiva no se logró, ofreció el pago de USD \$131 en efectivo más un Travel Voucher por USD \$1.600 para ser cajeados en productos Latam, tales como pasajes, cobros por sobrepeso, etc., o bien la suma de USD \$931 en efectivo, lo que no fue aceptado por la denunciante, por estimarlo insuficiente. Agrega que, tanto para Latam como para todas las compañías aéreas resulta imposible asegurar a todo evento que el equipaje de sus pasajeros no resultará extraviado, pues en su manipulación intervienen una serie de personas, organismos y empresas, respecto de las cuales no se tiene ningún control. Que, las empresas aéreas, conocedoras de estas circunstancias voluntariamente se comprometen a indemnizar a los pasajeros por el extravío del equipaje, fijando un límite de indemnización, por cuanto es imposible determinar lo que el pasajero lleva en su maleta, ya

que la empresa nunca conoce el contenido de ésta. Finalmente señala que, en el caso de autos la denunciante nunca presentó antecedentes que pudiesen demostrar el contenido del equipaje extraviado, fijando arbitrariamente una cantidad de dinero.

Séptimo: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, la parte denunciante **Diez Cerda** rindió la siguiente prueba documental: **1)** A fs. 1 a 3, comprobante de pago de pasajes aéreos a Perú (Piura) vía Lima, operados por Lan y Lan Perú; **2)** A fs. 4 a 11, presupuesto y detalle de artículos que iban al interior del equipaje extraviado; y **3)** A fs. 80, vouchers de pago de servicio de Inmersión realizado en Perú los días 5 y 6 de febrero de 2014; **documentos que no fueron objetados por la parte contraria.**

Por su parte, parte denunciada **Latam Airlines** rindió la prueba señalada en el considerando tercero del presente fallo.

Octavo: Que, del mérito del proceso, del análisis de la prueba documental rendida en autos, y especialmente de señalado por la propia parte denunciada, al contestar la denuncia, aparece que efectivamente una parte del equipaje de la denunciante se extravió cuando efectuó el viaje desde Piura, Perú a Santiago de Chile vía Lima, vuelos operados por Latam, y que dicho equipaje, pese a ser reclamado, no fue encontrado.

Noveno: Que, en mérito de lo anterior resulta ser un hecho cierto que la denunciada no cumplió con su obligación de transportar la integridad del equipaje de la denunciante a la ciudad de Santiago de Chile en la forma contratada, y por el contrario procedió a extraviar parte de éste, lo que da cuenta de un actuar poco diligente en el cumplimiento de dicha obligación.

Décimo: 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 la denunciante respecto

del transporte de su equipaje y al efectuar tanto dicho transporte y posterior búsqueda en forma poco diligente.

Décimo Primero: Que, los descargos formulados por Latam en cuanto a que se habrían realizado las gestiones tendientes a ubicar el equipaje y que al confirmarse el extravío de éste se ofreció una compensación económica a la denunciante, no lo eximen de su actuar infraccional en lo que respecta al cumplimiento del contrato de transporte aéreo celebrado con la denunciante, el que incluye tanto el transporte de su persona como de su equipaje, y la obligación de que ambos lleguen a destino.

Décimo Segundo: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 12 y siguientes interpuesta en contra de Latam Airlines Group S.A.

c) En el aspecto civil:

Décimo Tercero: Que, la parte demandante Diez Cerda a fs. 12 y siguientes, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Enrique Miguel Cueto Plaza, ambos previamente individualizados, para que sea condenada a pagar la suma de \$6.401.688, más reajustes, intereses y costas, correspondiendo dicha suma a \$401.688 por daño directo, y a \$6.000.000 por daño moral; acción que fue notificada a fs. 20 de autos.

Décimo Cuarto: Que, en cuanto a lo solicitado por la parte demandante por concepto de daño emergente, esto es la suma de \$401.688, correspondiente a valor de las especies que se encontraban al interior de la maleta extraviada, esta sentenciadora teniendo presente que el documento de fs. 4 a 11, contiene un detalle pormenorizado de las especies que la denunciante señala se encontraban al interior del equipaje y a su valor estimativo le aplica una desvalorización de un 20% por encontrarse usadas,

y teniendo especialmente presente que éste no fue objetado por la demandada Latam, acoge lo solicitado por dicho concepto, esto es la suma de **\$401.688.**

Décimo Quinto: Que, la demandante señala que el daño moral ocasionado y que avalúa en la suma de \$6.000.000, corresponde a la pérdida de elementos de importante valor afectivo, tales como su bitácora de buceo la cual contenía importante información de inmersiones realizadas en distintos países de Latinoamérica y Sudeste Asiático, como asimismo, a los daños sufridos por las continuas molestias que la prolongación del conflicto sin solución le originaron.

Décimo Sexto: Que, el Tribunal estima que los antecedentes de autos resultan suficientes para acreditar que la actora 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 su equipaje al momento de arribar a su destino final, como asimismo a la pérdida de artículos de gran valor afectivo, regulándose la indemnización que por concepto de daño moral deberá pagar Latam Airlines a doña Estefanía Diez Cerda en la suma de **\$1.500.000.**

Décimo Séptimo: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 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 enero de 2014, 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 a fs. 66 y siguientes, sin costas.

b) Que, se condena a **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Enrique Miguel Cueto Plaza, a pagar una multa de **15 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;

c) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 12 y ss. por doña Estefanía Diez Cerda en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Enrique Miguel Cueto Plaza, y se le condena al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$1.901.688** reajustada de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo séptimo 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.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.