

**PUDAHUEL**, a cinco de febrero de dos mil dieciséis.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que a fojas 1 y siguientes y 15, rolan querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios interpuestas la primera por don VITO NAPOLI MAITA, cédula de identidad para extranjeros N° 14.629.921-0, empresario, domiciliado en Boulevard Aeropuerto Norte N° 9627, Pudahuel y la segunda, por el señor NAPOLI y por doña LUZ ELENA CASTILLO VILLALOBOS, cédula de identidad para extranjeros N° 23.193.446-4, actividad no se informa, del mismo domicilio del anterior, en contra de LAN AIRLINES S.A., representada por don CRISTIAN TORO CAÑAS, ambos domiciliados en avenida Presidente Riesco N° 5711, Las Condes, y también en contra de TURISMO COCHA S.A., representada por don SERGIO PURCELL ROBINSON, ignora profesión u oficio, ambos domiciliados en El Bosque Norte N° 0430, comuna de Las Condes, por infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, dando origen en este Tribunal a la causa Rol N° 12893-9/2015.

Funda su acción en el hecho que con fecha 31 de enero de 2015, viajaron con destino a Cancún y al arribar a ese lugar y dirigirse a retirar sus maletas, se percataron que aquéllas no llegaron junto con ellos. Hicieron la denuncia correspondiente y el día domingo 1 de febrero funcionarios de Lan les avisaron vía telefónica que sus maletas llegarían al hotel en el que estaban hospedados a las 17:00 horas, lo que no ocurrió, ya que llegaron sólo a las 21:30 horas. Lo que debió ser un alivio y el final de todos los problemas experimentados en sus vacaciones, no fue tal, pues a simple vista se dieron cuenta que las maletas habían sido abiertas y los candados de seguridad estaban rotos y al revisar el equipaje observaron que faltaba gran parte de sus cosas. Demanda en consecuencia, por concepto de daño directo, la suma de \$531.000, daño ocasionado al señor VITO NAPOLI MAITA y la suma de \$1.343.000, a doña LUZ CASTILLO VILLALOBOS, y por concepto de daño moral la cantidad de \$ 4.000.000, para el primero y \$3.000.000, para la segunda, más intereses, reajustes y costas.-

Que a fojas 157 y siguientes, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del apoderado señor RAFAEL RUIZ ESPINOZA en representación de las partes querellante y demandantes y la asistencia de las partes querelladas y demandadas de LAN AIRLINES S.A., representada por su apoderada doña MARIA PIA GONZALEZ DE LA MATTA y la parte de TURISMO COCHA S.A., representada por su apoderada doña CONSTANZA MINOLETTI CLARAMUNT.

Avenimiento, no se produce.-

Que a fojas 157, las partes querellante y demandantes acompañaron con citación los siguientes documentos: 1) Correo electrónico en que consta la programación contratada; 2) Correos electrónicos donde consta el reclamo efectuado en la página web de LAN durante las vacaciones; 3) Correos electrónicos enviados durante las vacaciones a

ejecutivos de las querelladas y demandadas donde constan la relación de los hechos y el inventario de las cosas faltantes y su valoración; 4) Correos electrónicos enviados a los abogados, durante las vacaciones contando los hechos; 5) Correos electrónicos intercambiados con LAN, donde consta que la Línea Aérea pudo ver la totalidad de los precios de las prendas perdidas; 6) Correo electrónico con respuesta final de LAN, 7) Correo electrónico donde se inserta comprobante de reclamación de equipaje. Documentos agregados de fojas 128 a 156 no objetados, y sólo observados por la parte de LATAM GROUP S.A., a fojas 162.-

Que a fojas 159 y 160, rolan declaraciones de dos testigos de las partes querellante y demandantes, quienes fueron tachados por la contraria.-

Que sin existir diligencias pendientes, se trajeron los autos para fallo a fojas 167.

#### **CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:**

##### **A) EN CUANTO A LAS TACHAS:**

**PRIMERO:** Que a fojas 158 la apoderada de la querellada y demandada TURISMO COCHA S.A., tachó a los dos testigos presentados por las partes querellante y demandantes, en virtud del artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, señalando respecto al primero de ellos don WILLIAM NUÑEZ SEGUEL: "...el testigo ha señalado que el demandante tiene acciones en la Sociedad que él trabaja y en que es un funcionario de exclusiva confianza como gerente general; siendo en los hechos don VITO NAPOLI, dueño de la empresa en que el testigo es gerente general", y respecto al segundo señor HECTOR GILGADO, porque es compañero de trabajo del demandante señor NAPOLI.-

Que las partes querellante y demandantes solicitaron el rechazo de la tacha, en atención a lo siguiente: "Que respecto al fundamento de la tacha contra el primer testigo, este es incompleto e incluso no se configura la causal señalada en la norma pues este numeral tiene como sentido evitar la declaración de un testigo que comparezca de manera obligada o en contra su voluntad, pues así se ha señalado según la jurisprudencia, lo que no se cumple en autos. Sin perjuicio de lo anterior, no se fundamenta la causal, pues de las preguntas hechas el testigo jamás ha dicho que don VITTO NAPOLI es el dueño de la empresa en la cual el testigo presta sus funciones laborales, solo señaló que don VITO tiene acciones en la empresa y cabe destacar que es una Sociedad Anónima por tanto, dichas acciones pueden ser tomadas o suscritas por cualquier persona e incluso con una cantidad mínima, lo que no tiene influencia en las decisiones del Directorio, pues pueden ser acciones que incluso carezcan de voto. POR TANTO, claramente no se fundamenta la causal descrita en dicho numeral, solicita el rechazo por cuanto el testigo ha sido claro al declarar que no tiene interés en el juicio. **SEGUNDO:** Que la inhabilidad contemplada en el artículo 358 N° 5 del Código de Procedimiento Civil, señala: Son también inhábiles para declarar: 5) Los trabajadores y labradores dependientes de la persona que exige su testimonio.

Que en la especie no se ha configurado fehacientemente la inhabilidad contemplada en el N°5, por cuanto el primer testigo, quien es gerente general de la empresa en la que el actor

es un accionista más de la Sociedad en cuestión y ha señalado expresamente: “él tiene parte de acciones en mi empresa” y respecto al segundo “somos compañeros de trabajo”, pero en ningún caso se estableció que aquéllos fueran dependientes de quien solicitó su testimonio, por lo que a juicio del suscrito no existen hechos determinantes que permitan declarar inhábil a los testigos, motivo por el cual conforme a las reglas de la sana crítica, se rechazarán las tachas interpuestas, sin costas.

**B) . EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:**

**TERCERO:** Que, a fojas 1 y siguientes, corregida a fojas 15 don VITO NAPOLI MAITA, presentó querrela infraccional en contra de LAN AIRLINES S.A., y de TURISMO COCHA S.A., fundada en los hechos que acaecieron el día 31 de enero de 2015, fecha en que señala viajó con destino a Cancún junto a su pareja doña LUZ CASTILLO VILLALOBOS y al proceder a retirar su equipaje éste no llegó, el que le fue entregado posteriormente el uno de febrero en el hotel en que se encontraban hospedados y al recibirlo se percata que los candados de seguridad estaban rotos y desde sus maletas le habían sido sustraídas varias especies. Agrega que denunció los hechos y que no obtuvo respuesta positiva por parte de la querellada, por lo que solicita se acoja a tramitación la denuncia y se condene a las querelladas al máximo de las multas.

**CUARTO:** Que por este mismo escrito, el señor NAPOLI MAITA y doña LUZ ELENA CASTILLO VILLALOBOS, en el primer otrosí, dedujeron demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de LAN AIRLINES S.A., y de TURISMO COCHA S.A., basado en los mismos actos señalados al momento de efectuar su querrela. Por esta acción los actores demandan los siguientes perjuicios: 1) Daño emergente: Consistente en la pérdida material de las pertenencias de don VITO NAPOLI MAITA ascendente a \$531.000; 2) Daño moral: Consistente en el daño causado por el incumplimiento en sus derechos como pasajero afectado, lo que le provocó frustración y las molestias ocasionadas, ascendente a \$4.000.000, más reajustes, intereses y costas. 3) Daño emergente: Consistente en la pérdida material de las pertenencias de doña LUZ CASTILLO VILLALOBOS ascendente a \$1.343.000; 4) Daño moral de esta última, consistente en el daño causado por el incumplimiento en sus derechos como pasajera afectada, lo que le provocó frustración y las molestias ocasionadas, ascendente a \$3.000.000, más reajustes, intereses y costas

**QUINTO:** Que en el contexto de los antecedentes allegados al expediente, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si las querelladas LAN AIRLINES S.A. y TURISMO COCHA S.A. incurrieron en alguna de las contravenciones prescritas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, principalmente si conforme a alguna de las disposiciones de dicho cuerpo legal los proveedores denunciados han respetado los términos, condiciones y modalidades conforme a la cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio y, por otra parte, si en la prestación del servicio contratado actuó con negligencia, causando, de esa manera, menoscabo a los consumidores debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio proporcionado.

**SEXTO:** Que a fin de dilucidar esta particular controversia, necesario es tener presente aquí lo siguiente:

a) Que efectivamente y tal como consta de los documentos agregados a los autos, con fecha 31 de enero de 2015 don VITO NAPOLI MAITA, en compañía de doña LUZ CASTILLO VILLALOBOS, realizaron un viaje a Cancún en avión de LAN AIRLINES. En dicho viaje sus equipajes llegaron con retraso y con los candados de seguridad rotos, siéndoles sustraídas diferentes especies del equipaje.-

**SEPTIMO:** Que en primer término se debe tener presente que la querellada TURISMO COCHA S.A., sólo actuó como mandataria para efectuar la venta del servicio, pero que el proveedor de aquél fue la línea aérea, en este caso LAN AIRLINES S.A., no teniendo en definitiva responsabilidad por el incumplimiento ante los consumidores.

A mayor abundamiento, la agencia en cuestión actuó ante el consumidor como intermediaria en la prestación de un servicio a efectuar por un tercero y, por ende, será la empresa aérea quien debe responder directamente por el incumplimiento de las obligaciones contractuales, consistente en el extravío y sustracción de especies desde las valijas de ambos pasajeros.

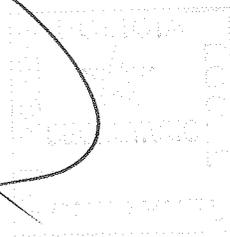
El suscrito concluye entonces que TURISMO COCHA S.A., fue solo una intermediaria entre los actores y LAN AIRLINES S.A., quien en definitiva fue la que prestó el servicio de transporte contratado, cumpliendo aquélla las obligaciones para las que fue contratada, esto es asegurar la realización del viaje contratado y demás cuestiones relacionadas con la hospedaría en Cancún, situación por la cual, la querrela y demanda deducidas en su contra serán rechazadas en la parte resolutive de esta sentencia.

**OCTAVO:** Que pronunciándose acerca de los hechos que motivan estos autos y tras analizar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica, el suscrito ha concluido que la querellada y demandada, LAN AIRLINES S.A., ha cometido las infracciones que se le imputan en la prestación de sus servicios y en consecuencia, ha causado menoscabo para los consumidores afectados, según se pasa a analizar.

**NOVENO:** Que respecto a lo ya señalado, y conforme al mérito de los antecedentes allegados al proceso, es dable concluir que la transportista aérea denunciada no adoptó los resguardos necesarios para que el equipaje llegase junto con los dos pasajeros y no respondió por la pérdida de diversos bienes contenidos en el equipaje de los demandantes.-

**DECIMO:** Que en consecuencia, la pérdida de los objetos que iban en el equipaje de los actores, se produjo debido a una negligencia o a la mala prestación del servicio o a una deficiencia del mismo por parte de la querellada y demandada, LAN AIRLINES S.A. conforme al mérito de todos los antecedentes allegados al proceso, quien ha cometido infracción a la Ley del Consumidor, debiendo entonces ser sancionada como se señalará en la parte resolutive de esta sentencia.

**C) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**



**DECIMO PRIMERO:** Que a fojas 1 y siguientes rolan demandas civiles, deducidas por don VITO NAPOLI MAITA y por doña LUZ ELENA CASTILLO VILLALOBOS, mediante las cuales solicitan el pago de la suma de \$531.000 y \$1.343.000, respectivamente por concepto de daño emergente, y de \$4.000.000 y \$3.000.000, respectivamente, por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.-

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que para acreditar la pérdida de diversas especies contenidas en los equipajes de los dos pasajeros, los actores han acompañado diversos documentos que acreditan la existencia de aquéllos y su dominio por parte de aquéllos, tales como diversos correos remitidos por los actores y recepcionados por la demandada en los que se hace una lista con las especies perdidas y su valoración, así como también los diversos link de páginas en las que se muestran prendas y valores de especies similares a las sustraídas, rolantes de fojas 139 a 156, no objetados ni observados por la contraria. Que a mayor abundamiento, se debe tener presente que objetivamente no es costumbre el guardar boletas de la ropa de vestir, pero también se debe considerar que en un viaje de vacaciones que tiene por objeto disfrutar de diversas locaciones por varios días, es necesario llevar vestimentas de recambio por lo que no existe duda que en aquéllos equipajes los actores llevaron las especies sustraídas.-

Por otra parte, la culpa de la transportista aparece de manifiesto, todo lo cual la hace incurrir en una infracción, atendido lo razonado precedentemente, asistiéndole a la Empresa demandada responsabilidad en los hechos que sirven de fundamento a la demanda y deben cuantificarse entonces los perjuicios que demandan a título de daño emergente y daño moral, los que hacen consistir en la pérdida de sus pertenencias y en la preocupación y frustración al ver arruinadas sus vacaciones.-

**DECIMO TERCERO:** Que apreciados los daños cuya indemnización se demanda, se dará lugar a la acción civil interpuesta por don VITO NAPOLI MAITA, y se declarará que la demandada LAN AIRLINES S.A., representada legalmente por don CRISTIAN TORO CAÑAS, quedará obligada, al pago de una indemnización por el concepto de daño emergente y de acuerdo a lo señalado por el artículo 22 N° 1 del Convenio de Montreal, al pago de 301,100 Derechos Especiales de Giro, equivalente en moneda nacional a \$300.000 (trescientos mil pesos), por daño emergente ocasionado a don VITO NAPOLI MAITA, teniendo presente que cada Derecho Especial de Giro a la fecha de esta sentencia, tiene el valor de \$1.004, en su equivalente en moneda nacional, cantidad que corresponde al pago por la pérdida de equipaje del actor, según consta de la documental acompañada en autos, con más reajustes calculados en la forma dispuesta por el artículo 27 de la ley N°19.496 e intereses corrientes calculados de igual forma..

**DECIMO CUARTO:** Que apreciados los daños cuya indemnización se demanda, se dará lugar a la acción civil interpuesta por doña LUZ CASTILLO VILALOBOS, y se declarará que la demandada LAN AIRLINES S.A., representada legalmente por don CRISTIAN TORO CAÑAS, quedará obligada, al pago de una indemnización por el concepto de daño emergente y de acuerdo a lo señalado por el artículo 22 N° 1 del Convenio de Montreal, al

pago de 702,600 Derechos Especiales de Giro, equivalente en moneda nacional a \$700.000 (setecientos mil pesos), por daño emergente ocasionado a doña LUZ CASTILLO VILLALOBOS, teniendo presente que cada Derecho Especial de Giro a la fecha de esta sentencia, tiene el valor de \$1.004, en su equivalente en moneda nacional, cantidad que corresponde al pago por la pérdida de equipaje de la actora, según consta de la documental acompañada en autos, con más reajustes calculados en la forma dispuesta por el artículo 27 de la Ley 19.496, e intereses corrientes calculados de igual manera..

**DECIMO QUINTO:** Que en cuanto al daño moral, para determinar su existencia se ha tenido en consideración lo expuesto por los actores, la efectividad del hecho reclamado, circunstancia que indudablemente les provocaron molestias, angustia y frustración, toda vez que dicho incidente le trastocó un viaje planificado, sensaciones que se infieren de los antecedentes que rolan en autos, los que el Tribunal considera prueba suficiente y con el mérito de apreciarla conforme a la sana crítica, y también con las declaraciones de los dos testigos, atribuyéndole a sus dichos calidad de antecedente indiciario, pudiendo así sopesarlo a la luz de los restantes antecedentes atinentes.

Por lo razonado precedentemente y de acuerdo a lo contemplado en el artículo 3, letra e), de la ley 19.496, se dará lugar también al daño moral reclamado y se declarará que la demandada deberá **pagar a cada uno de los demandados** una suma regulada prudencialmente en **\$1.000.000**, (un millón de pesos) como indemnización por el daño moral causado a los actores, con más reajustes calculados de acuerdo a lo señalado por el artículo 27 de la Ley 19.496, e intereses corrientes calculados de igual forma.-

**POR ESTAS CONSIDERACIONES**, y teniendo presente lo dispuesto en la ley 15231, Ley 18.287, artículos 1, 14 y 17; artículos 1, 3 letra e), 12, 23, 27, y 50 de la Ley Nº19.496, artículos 1, 3, 22 Nº 1, 23, 33 y 55 del Convenio de Montreal; artículos 144, 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y artículos 2314; 2315 y 2316 del Código Civil, se declara:

- 1).- Que se acoge la denuncia infraccional de fojas 1 y siguientes, y se **condena a LAN AIRLINES S.A.**, representada por don **CRISTIAN TORO CAÑAS**, ambos ya individualizados en autos, al pago de una multa regulada prudencialmente en **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**.-
- 2).- Que se **rechazan** la querrela y demanda **deducidas en contra de TURISMO COCHA S.A.**, conforme a lo señalado en el considerando séptimo de este fallo.-
- 3).- Que se **acoge la demanda del primer otro** de fojas 1 y siguientes y se **condena a LAN AIRLINES S.A.**, a pagar a don **VITO NAPOLI MAITA**: a) **por concepto de indemnización por daño emergente la suma de \$300.000 (trescientos mil pesos)**, que equivale al día de hoy a 301,100 Derechos Especiales de Giro, conforme a lo señalado por el artículo 22 Nº 1 del Convenio de Montreal y b) **por concepto de indemnización de daño moral la suma de \$1.000.000, ( un millón de pesos)**, lo que significa una indemnización

total de \$1.300.000 (un millón trescientos mil pesos), con más reajustes e intereses calculados por la forma señalada en los considerandos Décimo Tercero y Décimo Quinto.

4).- Que se acoge la demanda del primer otrosí de fojas 1 y siguientes y se condena a la Sociedad demandada ya singularizada, a pagar a doña LUZ CASTILLO VILLALOBOS a) por concepto de indemnización por daño emergente la suma de \$700.000, ( setecientos mil pesos) que equivale al día de hoy a 702,600 Derechos Especiales de Giro, conforme a lo señalado por el artículo 22 N° 1 del Convenio de Montreal y b) por concepto de indemnización de daño moral la suma de \$1.000.000, (un millón de pesos), lo que significa una indemnización total de \$1.700.000 (un millón setecientos mil pesos), con más reajustes e intereses calculados por la forma señalada en los considerandos Décimo Cuarto y Décimo Quinto.

5).- Que se condena en costas a la demandada LAN AIRLINES S.A.-

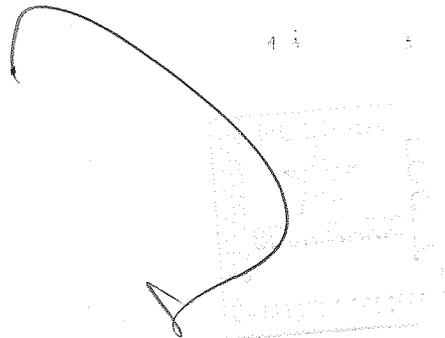
6).- Una vez ejecutoriada la sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese. Regístrese. Notifíquese por cédula y archívese en su oportunidad.-

12893-9-2015

**DICTADA POR DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR**

**AUTORIZADA POR DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR.-**

A handwritten signature in black ink is written over a faint, rectangular stamp. The signature is a cursive-style name that appears to be 'Fernando Yañez Reyes'. The stamp is mostly illegible but seems to contain some text and possibly a date or official designation.