

PUDAHUEL, a veintidós de mayo de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

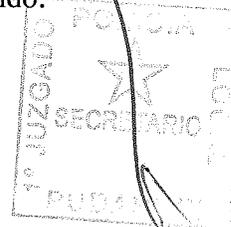
Que a fojas 1 y siguientes, rolan querrela infraccional y demanda de indemnización de perjuicios interpuestas por don JOSE MIGUEL FUENTALBA MOYA, representante comercial, domiciliado en Fernando Lazcano N° 1240, depto. 1305, San Miguel, en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., RUT N° 89.862.200-2, representada por don ENRIQUE CUETO PLAZA, factor de comercio, ambos domiciliados en avenida Presidente Riesco N° 5711, 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° 1045-9/2017.

Funda su acción en el hecho que con fecha 13 de diciembre de 2016, abordó el vuelo LAN (LA2636), con destino a Punta Cana. Al hacer entrega de su equipaje en el counter de servicio de LATAM, se percata que el ticket de equipaje que le entregaron no correspondía al suyo, asumiendo en el lugar junto a personal de LATAM de su error, el que según le señalaron sería resuelto, sin hacerle entrega de un nuevo ticket por su equipaje. Al llegar a su destino, su maleta no llegó, por lo que realizó el reclamo respectivo, sin tener respuesta favorable hasta la fecha, ya que sólo le hicieron un ofrecimiento que no cumplía sus expectativas ni el daño efectivamente ocasionado. Demanda en consecuencia, por concepto de daño directo, la suma de \$990.000, y por concepto de daño moral, la cantidad de \$792.000, más reajustes, intereses y costas.-

Que a fojas 43 y siguientes, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de don JOSE MIGUEL FUENTEALBA MOYA, por sí y la asistencia de la parte querellada y demandada de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por su apoderada doña CAROLINA ARAYA ESTIVIL.

Que a fojas 43 y siguientes, la parte querellada y demandada, contesta por escrito querrela y demanda, en la que solicita el rechazo de aquéllas, con costas, contestación que se tiene como parte integrante de la audiencia de comparendo.

Avenimiento, no se produce.-



Que a fojas 43 la parte querellante y demandante acompaña con citación los siguientes documentos: 1) Boletos por gastos incurridos; 2) Emisión de ticket de ida y vuelta; 3) Parte de irregularidad de equipaje; 4) Documento finiquito de LATAM; 5) Correos entre LATAM y el demandante; 6) Carta de respuesta de LATAM al SERNAC; 7) Descripción de la página web de LATAM respecto a los tiempos de pérdida de equipaje; 8) Inventario de equipaje y formulario de reclamo, documentos que fueron agregados a los autos de fojas 5 a 28 y no fueron objetados ni observados.-

Que a fojas 43, rola declaración de una testigo de la parte querellante y demandante.-.

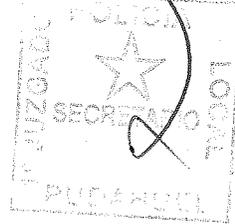
Que sin existir diligencias pendientes, se trajeron los autos para fallo a fojas 45.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A).- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, en lo principal del escrito de fojas 1 y siguientes don **JOSE MIGUEL FUENTEALBA MOYA**, presentó querrela infraccional en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, fundada en los hechos que acaecieron con fecha 13 de diciembre de 2016, cuando abordó el vuelo LAN (LA2636) con destino a Punta Cana, cuando antes de abordar el vuelo personal de LAN se equivocó al entregarle los ticket de su equipaje, y al advertirlo le respondieron que lo solucionarían. Al llegar a su destino el equipaje no llegó, el que hasta la fecha no ha llegado a destino, por lo que solicita se aplique el máximo de la multa establecida.

SEGUNDO: Que en el contexto de los antecedentes allegados al expediente, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si la querellada incurrió en alguna de las contravenciones prescritas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, y principalmente, si conforme a alguna de las disposiciones de dicho cuerpo legal, la proveedora denunciada ha respetado los deberes, 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 su prestación actuó con negligencia, causando de esa manera menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio.



TERCERO: Que a fin de dilucidar esta particular controversia, necesario es tener presente aquí que efectivamente y tal como consta de los documentos agregados a los autos, con fecha 13 de diciembre de 2016 don JOSE FUENTEALBA MOYA, realizó un viaje con destino a Punta Cana. En dicho viaje, su equipaje no llegó, el que hasta la fecha de la querrela está perdido.-

CUARTO: 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 LATAM AIRLINES GROUP S.A, ha cometido las infracciones que se le imputan en la prestación de sus servicios y en consecuencia, ha causado menoscabo para el consumidor afectado, según se pasa a analizar.

QUINTO: Que la calidad de consumidor del querellante está acreditada por los documentos acompañados, como también con el reconocimiento de la calidad de pasajero del señor FUENTEALBA que hizo la Sociedad Transportista al contestar querrela y demanda mediante escrito rolante a fojas 35 y siguientes.

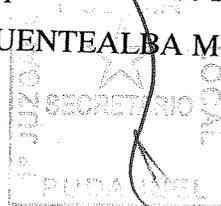
A su vez, la existencia de los bienes perdidos y su valor consta de los antecedentes que rolan en autos y documentos acompañados de fojas 5 a 25, no observados ni objetados por la contraria.-

SEXTO: Que 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 indemne y junto con el pasajero y no respondió por la pérdida de aquél.-

SEPTIMO: Que en consecuencia, el daño a la maleta y la pérdida de los objetos que iban en el equipaje del actor, 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, LATAM 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.

B) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

OCTAVO: Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 1 y siguientes rola demanda civil deducida por don JOSE MIGUEL FUENTEALBA MOYA, mediante la



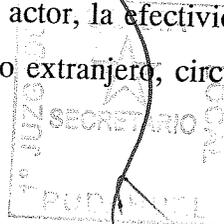
cual solicita el pago de la suma de \$990.000 (novecientos noventa mil pesos), por concepto de daño directo y \$792.000, (setecientos noventa y dos mil pesos), por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.-

NOVENO: Que para acreditar el daño y la pérdida del equipaje y su valor, el actor acompañó diversos documentos que acreditan la existencia de aquéllos y su dominio por parte del actor, tales como correos remitidos por el demandante, recepcionados por la demandada y su proposición indemnizatoria, que demuestran el daño, rolantes de fojas 5 a 28, no objetados ni observados por la contraria. Que a mayor abundamiento, se debe tener presente que objetivamente no es costumbre el guardar boletas de objetos menores, por lo que no existe duda que en el equipaje el actor llevaba las especies sustraídas.-

Por otra parte, la culpa de la transportista aparece de manifiesto, como ya se expuso, todo lo cual la hace incurrir en una infracción, asistiéndole a la Empresa demandada responsabilidad en los hechos que sirven de fundamento a la demanda por lo que deben cuantificarse entonces los perjuicios que demanda a título de daño emergente y daño moral, los que hace consistir en la pérdida de sus pertenencias y en la preocupación, angustia, mal rato y menoscabo que sintió durante todas las gestiones realizadas.-

DECIMO: Que apreciados los daños cuya indemnización se demanda, se dará lugar a la acción civil interpuesta por don JOSE MIGUEL FUENTEALBA MOYA, y se declarará que la demandada LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada legalmente por don ENRIQUE CUETO PLAZA o don CRISTIAN TORO CAÑAS, quedará obligada al pago de una indemnización por el concepto de daño emergente lo que de acuerdo a lo señalado por el artículo 22 N° 1 del Convenio de Montreal, asciende a 650,6 Derechos Especiales de Giro, equivalente en moneda nacional a \$600.000 (seiscientos mil pesos), teniendo presente que cada Derecho Especial de Giro a la fecha de esta sentencia, tiene el valor de \$922,7 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 PRIMERO: Que en cuanto al daño moral, para determinar su existencia se ha tenido en consideración lo expuesto por el actor, la efectividad del hecho reclamado, es decir la privación de su equipaje en territorio extranjero, circunstancia que



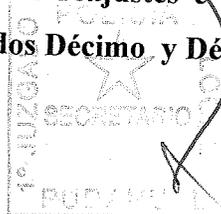
indudablemente le provocó molestias, angustia, preocupación innecesaria e imprevista en medio de un viaje turístico, y frustración, sensaciones que se infieren de los antecedentes que rolan en autos, los que el Tribunal considera prueba suficiente y con el mérito de apreciarla conforme a la sana crítica.

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 a una indemnización por daño moral reclamado el cual también fue reconocido por la demandada al contestar la demanda, y se declarará que la demandada deberá **pagar al demandado** una suma regulada prudencialmente en **\$300.000**, (trescientos mil pesos) como indemnización por el daño moral causado al actor, 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 querrela infraccional de fojas 1 y siguientes, y se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada por don **ENRIQUE CUETO PLAZA** o don **CRISTIAN TORO CAÑAS**, todos ya individualizados en autos, al pago de una multa regulada prudencialmente en **OCHO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**.-

2).- Que se acoge la demanda del primer otrosí de fojas 1 y siguientes y se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, a pagar a don **JOSE FUENTEALBA MOYA** por concepto de indemnización por daño emergente al pago de 650,6 Derechos Especiales de Giro, equivalente en moneda nacional a \$600.000 (seiscientos mil pesos), conforme a lo razonado en el considerando Décimo de este fallo, y por concepto de indemnización de daño moral a pagar la suma de **\$300.000**, (trescientos mil pesos), de acuerdo a lo expuesto en el considerando Décimo Primero, lo que significa una indemnización total de **\$900.000** (novecientos mil pesos), con más reajustes e intereses corrientes calculados en la forma señalada en los considerandos **Décimo y Décimo Primero**.



1º Juzgado de Policía Local
PUDAHUEL

3).- Que se condena en costas a la demandada **LATAM AIRLINES GROUP S.A.-**

4).- Que si la multa no fuere pagada dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación del fallo, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.-

5).- 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.-

1045-9-2017

DECTADA POR DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR

AUTORIZA DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR.-

