

PUDAHUEL, a treinta de mayo de dos mil diecisiete.

**VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

Que a fojas 1 y siguientes y 17, rolan querrela infraccional, demanda y ampliación de demanda civil de indemnización de perjuicios interpuestas por don HENRY PEREZ ROJAS, comerciante, domiciliado en pasaje 93 N° 1222, comuna de Peñalolén, 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° 19128-9/2016.

Funda su acción en el hecho que con fecha 12 de agosto de 2016, en su calidad de comerciante adquirió en Antofagasta setenta celulares y luego abordó el vuelo LAN, con destino a Santiago. Envío en ese mismo vuelo, dos paquetes de 35 celulares cada uno como equipaje, llegando a Santiago sólo uno y el restante equipaje no apareció, teniendo una pérdida de \$2.679.440, y LATAM sólo quiere devolverle \$1.050.200, ofrecimiento que no cumplía sus expectativas ni el daño efectivamente ocasionado. Demanda en consecuencia, en la parte peticionaria de la demanda por concepto de daño directo, la suma de \$2.679.440, más reajustes, intereses y costas.-

Que a fojas 45 y siguientes, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de don HENRY PERZ ROJAS, por sí y la asistencia de la parte querellada y demandada de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por su apoderado don TOMAS IZQUIERDO SERRANO.

Que a fojas 45 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 45 la parte querellante y demandante acompaña con citación los siguientes documentos: 1) Dos boletas que acreditan la compra de celulares por un monto de \$2.679.440; y agregaos a fojas 30; 2) Ticket de entrega del equipaje con los celulares declarados y revisados por personal de la Aerolínea; 3) Documento que certifica la pérdida de equipaje; 4) Documento del Servicio de Impuestos Internos, que acredita el pago de impuestos por los celulares, que fueron comprados en Antofagasta para ser vendidos en Santiago. Hace presente que un equipaje, hasta la fecha no ha aparecido y LATAM le ofreció como indemnización \$1.050.200, lo que no aceptó, porque la pérdida total es de \$2.667.440, más todas las molestias. Los documentos señalados fueron agregados a los autos de fojas 30 a 44 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 46.

**CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO**

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

**PRIMERO:** Que, en lo principal del escrito de fojas 1 y siguientes don **HENRY PEREZ ROJAS**, presentó querella infraccional en contra de **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, fundada en los hechos que acaecieron con fecha 12 de agosto de 2016, cuando en el vuelo **LAN** con destino a Santiago desde Antofagasta, se perdió un equipaje que contenía 35 celulares, y **LATAM** al advertirlo le respondió que lo solucionarían, haciéndole un ofrecimiento d pagarle \$1.050.200, lo que él no aceptó por cuanto el daño real de su pérdida es de \$2.679.440, equipaje 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 12 de agosto de 2016 don **HENRY PEREZ ROJAS**, envió su equipaje desde el aeropuerto de Antofagasta con destino a Santiago. En dicho viaje, uno de sus bultos no llegó, el que hasta la fecha de la querella 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 **PEREZ ROJAS** que hizo la Sociedad Transportista al contestar querella y demanda mediante escrito rolante a fojas 20 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 30 a 44, 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 no respondió por la pérdida total de aquél, intentando hacerlo por un monto menor al real, no teniendo el demandante por que asumir dicha pérdida ni tal diferencia.-

**SEPTIMO:** Que en consecuencia, el daño y la pérdida de los objetos que iban en el equipaje, celulares en este caso, 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.

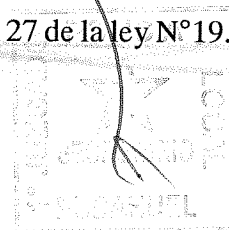
**B) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:**

**OCTAVO:** Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 1 y siguientes y fojas 17, rolan demanda y su complementación deducida por don HENRY PEREZ ROJAS, mediante la cual solicita el pago de la suma de \$2.679.440 (dos millones seiscientos setenta y nueve mil cuatrocientos cuarenta y cuatro pesos), por concepto de daño directo, lo que sostiene en la parte petitoria de su acción, 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 30 a 44, no objetados ni observados por la contraria.-

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.-

**DECIMO:** Que apreciados los daños cuya indemnización se demanda, se dará lugar a la acción civil interpuesta, por don HENRY PERZ ROJAS, 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 de la suma de \$1.339.720 (un millón trescientos treinta y nueve mil setecientos veinte pesos) 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 lucro cesante y daño moral, éstos serán rechazados, por cuanto no se sostuvo la solicitud de su indemnización en la parte petitoria de su acción.

**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 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 **DIEZ UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES.-**

2).- Que se acoge la demanda del primer otrosí de fojas 1 y siguientes y de fojas 17 se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, a pagar a don **HENRY PEREZ ROJAS** por concepto de indemnización por daño emergente al pago de **\$1.339.720** ( un millón trescientos treinta y nueve mil setecientos veinte pesos) pesos), conforme a lo razonado en el considerando Décimo de este fallo **más reajustes e intereses corrientes calculados en la forma señalada en dicho considerando.**

3) Que se rechaza la demanda en cuanto al cobro de lucro cesante y daño moral.

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

5).- 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.-

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.-

19128-9-2016

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

**AUTORIZA DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR.-**

