

Temuco, nueve de mayo de dos mil dieciséis.-

Por reintegrada a mis funciones.-



**Vistos.-**

A fojas 27 y siguientes corre querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios, interpuesta por el abogado don **EDGARDO SEPULVEDA HACHIGUR**, en representación de sus mandantes don **JAVIER MOISES SAAVEDRA MUÑOZ**, chileno, casado Ingeniero Eléctrico, cédula nacional de identidad N° 12.421.001-1; y doña **DANIELA CAROLINA VALENZUELA BAEZA** chilena, casada, Orfebre, cédula nacional de Identidad N° 13.156.499-6, ambos domiciliados en Pitrufquen, Avenida 12 de Febrero N°478, en contra del proveedor **LAN CHILE**, ignora Rut, representada para estos efectos por don **FRANCISCO CASTILLO LAGARRIGUE**, Gerente regional de LAN Chile S.A, con domicilio en Temuco, calle Bulnes N° 697.

A fojas 64 y siguientes, doña **NATALIA COFRÉ VIDAL**, abogada, en representación del proveedor querrellado y demandado **LAN AIRLINES S.A.**, opone excepción dilatoria de incompetencia absoluta del Tribunal.

A fojas 66 corre audiencia de contestación conciliación y prueba con asistencia de ambas partes, la que se suspende en razón de la excepción opuesta por la querrellada y demandada.

A fojas 67 corre sentencia interlocutoria por la que se desecha la excepción de incompetencia absoluta.

A fojas 80 y siguientes don **PATRICIO MACKENNA CORTÉS**, Abogado, domiciliado para estos efectos en calle Antonio Varas N° 979, oficina 901, en representación de la querrellada y demandada civil **LAN AIRLINES S.A**, mediante minuta escrita, contesta querrela y demanda civil de indemnización de perjuicios.-

A fojas 89 y fojas 95 se lleva a efecto audiencia de continuación de comparendo de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil, representada por su apoderado doña **MARÍA CRISTINA NAVARRO MUÑOZ** y don **EDGARDO SEPÚLVEDA HAHIGUR**, y la asistencia de la parte querrellada y demanda civil representada por don **MARIO DARWITG FUENTES.-**

A fojas 106 pasaron los autos para dictar sentencia.

**CONSIDERANDO.-**

**EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DE LOS DOCUMENTOS.-**

1.- Que la parte querrellada y demandada civil, representada por don **MARIO DARWITG FUENTES**, viene en objetar los documentos acompañados de fojas 43 a 58, en atención al artículo 346 N°3, esto por no constar en dichos documentos a nombre de quien se emitieron las boletas, ni constando además que dichas boletas pertenecen a la parte querellante y demandante civil, incluso la mayoría de las fechas de las boletas, son de enero de 2014, en donde se manifestó por los propios querellantes y demandantes que el contenido de la maleta extraviada, fue comprada con motivo del viaje. Además que dichos documentos son



comenzó a enumerar lo que le faltaba, por lo demás dicho cotejo, implicaría una relación no abordable en el presente comparendo, por lo que esta parte insiste en tener por acompañado los documentos en la forma indicada pues está ofreciendo prueba que ha de ser ponderada, en estimativos y no en exactitud matemática. Es menester, señalar que ya en el listado hubo prolijidad en señalar los objetos, el artículo, la cifra el color, tamaño material y marca, el género de la misma el lugar donde se compró, la fecha de compra y el precio, eso a fojas 31 a 33, luego las boletas, están acompañadas desde fojas 43 a 61 y al acompañarla se refirió.

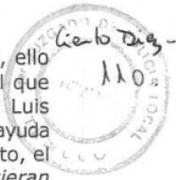
3.- El Tribunal no acogerá la objeción documental, pese a considerarla pertinente e ilustrativa para la resolución de parte del asunto que se debate. Ello por haberse formulado como objeción fundada en la situación prevista en el Código de Procedimiento Civil del art. 346, que corresponde a la instrumental que emana de alguna de las partes del juicio, cual no es la situación de las boletas. Así, éstas corresponden a meros antecedentes con carácter documental que deben ser ponderados de acuerdo a las reglas de la sana crítica, siendo la objeción planteada improcedente para la prueba en que reace.-

#### EN CUANTO A LO INFRACCIONAL.-

4.- Que se ha iniciado causa rol N° 234.296-J , en virtud de la querrela y demanda civil de fojas 27, interpuesta por don **EDGARDO SEPÚLVEDA HACHIGUR**, abogado en representación de sus mandantes don **JAVIER MOISÉS SAAVEDRA MUÑOZ**, y doña **DANIELA CAROLINA VALENZUELA BAEZA**, en contra del proveedor **LAN CHILE**, representada para estos efectos por don **FRANCISCO CASTILLO LAGARRIGUE**, en atención a los antecedentes de Hecho y Derecho que a continuación expone: Que el día **17 de diciembre del 2014**, a las 05:20 horas de la madrugada, sus clientes abordaron su vuelo en el aeropuerto de Santiago, con destino a Punta Cana, hasta ese momento todo bien. Ellos juntos a sus dos hijos, Renato y Maximiliano, de 9 y 10 años respectivamente Que tuvieron un viaje placentero sin inconvenientes, eso sólo, hasta el momento que se dirigieron a retirar sus maletas en el aeropuerto de Punta Cana, es allí, cuando empezó la verdadera odisea por tratar de recuperar su equipaje. Que sus clientes viajaron con dos maletas idénticas, mismo porte, mismo color, marca Head, compradas especialmente para éste viaje; sin embargo, después de esperar un rato que aparecieran las maletas, sólo aparece una de ellas, la que guardaba el equipaje de sus hijos no apareciendo la maleta en la que venía el equipaje de sus clientes, quienes quedaron literalmente con lo puesto. Que a raíz de este impase, junto con otras personas que se encontraban con el mismo problema, hicieron las consultas del caso, se les informa que existe una oficina de reclamos de equipajes, los cuales estamparon su queja en una hoja de reclamos destinada para el efecto. Que un funcionario del mismo aeropuerto, identificado como Wilfredo Guzmán, les tranquiliza y les dice que *no tengan miedo de perder su maleta, que usualmente ocurre y lo más importante es llegar en el vuelo siguiente, que no se hagan mayor*

COLEGIO DE ABOGADOS  
109

ello no es relevante, sin embargo, tratándose de tiempos acotados, ello comienza a generar problemas. Que cuando llegaron al hotel en el que se hospedaron, a eso de las 14:45 hrs., se comunicaron con don Luis Vicioso el encargado del Hotel Beats, el cual les presta toda la ayuda posible, ese mismo día que llegaron al hotel, llamaron al aeropuerto, el cual les informan que la maleta llegaría el día siguiente y que estarían en la recepción del hotel a eso de las 16:00 hrs. Para salir del paso ya que se encontraban como ya ha señalado "con lo puesto", sus clientes compraron algunas cosas confiados que al día siguiente llegaría la maleta y podrían recuperar sus pertenencias y artículos personales. Que al día siguiente (segundo día), a la hora señalada llamaron al aeropuerto desde la recepción del Hotel, personal del aeropuerto les señala que: "el equipaje no llegó en el vuelo de ese día y que llegaría al día siguiente por la mañana", sus clientes ya molestos con la situación, puesto que tenían planificadas las actividades del día siguiente, tuvieron que modificar su itinerario, al verse sin sus pertenencias, artículos personales, ropa y los traje de baños que iban en la maleta y que habían comprado especialmente para disfrutar de sus vacaciones. A mayor abundamiento y a fin de acreditar la cantidad de problemas que derivaron de la situación descrita, sus clientes esa noche tampoco pudieron entrar a comer algún restaurant, debido a que, por protocolo, no estaban vestidos adecuadamente. Que al tercer día, sus clientes estuvieron a las 10:00 de la mañana en la recepción del Hotel, para saber noticias de su maleta, el personal del hotel les informa que no sabía nada, por lo que, llamaron nuevamente al aeropuerto quienes les informan a ellos y al Sr. Luis Vicioso (encargado del hotel) que "la maleta llegaría en la tarde, en el vuelo de las 15:00 hrs.", sus clientes ya viviendo el tercer día de sus vacaciones sin sus pertenencias, y dentro del tiempo que tenían para estar de vuelta a la hora indicada en la recepción del hotel para retirar su maleta, tuvieron que salir nuevamente a comprar algunas prendas de vestir. Que sus clientes nuevamente estuvieron a la hora señalada, llamaron una vez más al aeropuerto por la maleta, quienes informan que: "la maleta la habían enviado al hotel", estuvieron dos horas esperando en la recepción del hotel, y la maleta nunca llegó, comenzando a ser evidentes las mentiras que les estaban dando a título de respuestas. Que a esta altura la decepción, la impotencia y la rabia comenzó a apoderarse de sus clientes, al ver que no aparecía la maleta y que nadie le daba alguna solución verdadera, se dirigieron al aeropuerto, una vez allí, la señorita que les atendió el llamado, de nombre Maciel, conversó con Daniela su cliente, en no muy buenos términos, dado que sus clientes lo único que pedían era saber, -¿qué había pasado con su maleta?, que ésta señorita les responde que llamen en 15 minutos más, transcurridos los 15 minutos volvieron a llamar, que a mayor sorpresa, nadie les contestó el llamado. En el día cuarto, de los 8 días de vacaciones, que a esas alturas no habían podido disfrutar en lo más mínimo, llamaron nuevamente con ayuda del hotel y del encargado del mismo, don Luis Vicioso, lograron conseguirse el nombre y número personal del encargado de equipaje del aeropuerto de LAN en Punta Cana, don



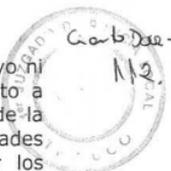
en los días anteriores, y les recomienda que se dediquen a disfrutar de lo que les queda de vacaciones, (por cierto eso les sonó como si le sacaran la madre...) y que no podían pasarse de los 300 dólares en el total de los gastos, solicitando además un detalle del interior de la maleta. Armándose de paciencia, sus clientes decidieron darse el trabajo de entregar telefónicamente un detalle con las características de la maleta (color, marca, tamaño, contenido, etc.) fue en esa oportunidad en la que, el Sr. Guzmán les señala que por la descripción del contenido de la maleta, lo más probable era que no apareciera. Que a raíz de todos estos hechos descritos, sus representados y sus hijos lo pasaron muy mal, teniendo que modificar todas sus actividades por esperar la respuesta del aeropuerto. Que trataron en numerosas ocasiones llamar a LAN, siendo derivados a un número 600, número que era imposible contactar desde celular y desde el teléfono del hotel, es más, la operadora señalaba que ese número no existe. Que también llaman al número del seguro, llamada que tampoco salió, ni siquiera en formato de cobro revertido. La asistencia, *Travel Assist* o asistencia en viaje las 24 horas, jamás funcionaron los números en ella señalados. *Que luego ya en Chile*, sus clientes que tenían pensado pasar algunos días en Santiago después de regresar de Punta Cana, tuvieron que cambiar sus planes y regresarse de inmediato al sur del país, a su hogar el día 25 de Diciembre del 2014. El día 26 de diciembre, acudieron a la oficina de Lan en Temuco, entrevistándose con la funcionario quien les había vendido los pasajes, quien les informa a su vez, que deben seguir los conductos regulares enviando una carta a los Sr. De la oficina de Lan Temuco, para que tomaran conocimiento de los hechos ocurridos (los conductos regulares incluía, además, subir en reclamo a la plataforma de servicios), y que Lan les respondería a la brevedad. El día 29 de diciembre de 2014, sus clientes redactan una carta dirigida a los Srs. de oficina Lan Temuco, expresando lo mal que lo habían pasado y *detallando* estimativamente el contenido y valor de la maleta extraviada. Que el 05 de enero de 2015, recién una ejecutiva de Lan, la Sra. Paula llama a sus clientes vía telefónica, quien les pide completar la lista que se encuentra en la plataforma lo más detalladamente posible, les pide adjuntar cotizaciones de las prendas y artículos que iban en el interior de la maleta, les sugiere que las consigan en las tiendas y negocios donde las habían comprado respectivamente. Que al día siguiente les llama y les comunica que no le sirven las cotizaciones, sino que deben adjuntar las boletas, todo debía ser realizado en un plazo muy reducido esto es, en un día y medio. Todo esto para ser enviado al Comité de Indemnización, cuya respuesta se daría el 09 de enero del 2015, como plazo fatal. El día 09 de enero de 2015, Lan a través de su Ejecutiva Central de Equipaje Sra. Paula Ojeda les informa que venció el tiempo de búsqueda de su equipaje, asegurando que se realizaron todas las gestiones pertinentes, a fin de localizar su equipaje, lamentablemente sin resultados. Además menciona que dicho caso se encuentra regido por el contrato de Transporte aéreo de pasajeros y normas nacionales e internacionales, señalando que la responsabilidad del transportador es limitada. Poniendo a disposición la siguiente



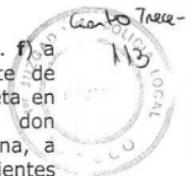
directamente son dos personas, además la empresa no dio el apoyo ni la gestión al momento del extravío de la maleta. Que en cuanto a derecho señala, que el querellado infringió los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, esto porque no respetó las condiciones y modalidades estipuladas en el contrato esto es, debía no sólo transportar los pasajeros a destino, sino además su equipaje el cual debía llegar simultáneamente al arribo de los dueños de este, luego debía ser entregado oportunamente, sin embargo nada de eso ocurrió; Segundo, puesto que en la venta y prestación de los bienes y servicios de su giro, no ha adoptado los resguardos o medidas de cuidado necesarios para entregar un servicio satisfactorio a sus clientes. Se alega, en definitiva, que la querellada no sólo actuó con negligencia, entregando un mal servicio, sino que, además provocó un menoscabo a sus clientes, dejándolos literalmente *con lo puesto*, por lo que solicita sea sancionada la empresa querellada de conformidad a la ley. Que en cuanto al contenido del equipaje que se extravió, se detalla de fojas 31 a 33 de la querrela y demanda.

**5.- Que la parte querellada a través de su apoderado, el abogado PATRICIO MACKENNA CORTÉS, contesta solicitando el rechazo de la acción infraccional** aduciendo ausencia de negligencia y exposición imprudente de la víctima al daño. Para ello se basa en que no divisa negligencia en el extravío, pues las maletas fueron embarcadas, siendo culpa de los pasajeros el daño, pues dicen haber transportado bienes muebles de excesivo valor, lo que demuestra la exposición al detrimento, por lo que no existiría negligencia alguna.

**6.- La parte querellante y demandante civil rinde la siguiente prueba documental:** **a)** de fojas 1 a 2, documento nominado Información de su compra de los pasajes, emanado de LAN, el que da cuenta de la compra de 4 pasajes, en aerolíneas LAN **26 de noviembre de de 2014**, con correspondiente transbordo desde Temuco a Punta Cana, pasajero responsable, Javier Saavedra. **b)** de fojas 3 a 4, documento nominado Información de su compra de los pasajes, emanado de LAN, el que da cuenta de la compra de 4 pasajes, en aerolíneas LAN 26 de noviembre de de 2014, con correspondiente transbordo desde Temuco a Punta Cana, pasajero responsable Daniela Valenzuela. Referir que tal documento señala 4 vuelos que corresponde al total desde Temuco, hasta Punta Cana. **c)** a fojas 5 y 6 documento nominado Información de su compra de los pasajes, emanado de LAN, el que da cuenta de la compra de 4 pasajes, en aerolíneas LAN 26 de noviembre de de 2014, con correspondiente transbordo desde Temuco a Punta Cana, pasajero responsable Maximiliano Saavedra, niño. Referir que tal documento señala 4 vuelos que corresponde al total desde Temuco, hasta Punta Cana. **d)** a fojas 7 y 8 documento nominado Información de su compra de los pasajes, emanado de LAN, el que da cuenta de la compra de 4 pasajes, en aerolíneas LAN 26 de noviembre de de 2014, con correspondiente transbordo desde Temuco a Punta Cana, pasajero responsable Renato Saavedra, niño. Referir que tal documento señala 4 vuelos que corresponde al total desde Temuco, hasta Punta Cana. **e)** a fojas 9 a 14, documento denominado Información de su compra de los pasajes, figura numero de contrato PC 141, de



comunicarse ante cualquier situación que se produzca en el viaje. f) a fojas 15, copia "legalizada" de documento denominado parte de irregularidad de equipaje, que se llenó cuando se perdió la maleta en Punta Cana, el cual figura escrito a mano, donde figura que don Wilfredo Guzmán es quien representa a LAN en Punta de Cana, a nombre del cliente Javier Saavedra, la dirección temporal de los clientes de Punta Cana. Documento que da cuenta del número de equipaje LA657584. También se da cuenta del contenido de la maleta, que es de hombre y mujer y la marca de la maleta que una Head. g) a fojas 16, copia legalizada de documento denominado indemnización de equipaje N°011959, en que figura la etiqueta de equipaje LA657584, refiere el carácter de la irregularidad, como faltante de equipaje aerolínea LAN, vuelo LA 2594, da cuenta del pago a título de devolución de 400 dólares, como indemnización inicial, con fecha 24 de diciembre. h) a fojas 17 y vuelta, correo enviado el 20 de diciembre de don Javier Saavedra a doña Mariel Arraigada, al correo [Mariel.arraigada@lan.com](mailto:Mariel.arraigada@lan.com), donde le expone la situación sufrida con la pérdida de su maleta y la imposibilidad de comunicarse con alguien que corresponda. i) de fojas 18 a 21, consistente en una carta de fecha 29 de diciembre de 2014, enviada a la oficina de LAN en Temuco, por parte de don Javier Saavedra Muñoz, en donde le expone latamente la situación vivida con ocasión del viaje contratado en la empresa, y de la pérdida de una de sus maletas, refiere los 4 días, que le estuvieron dilatando una restitución de la maleta, hasta que le indican que no hay rastro de ella y que se dediquen a disfrutar los que les queda de vacaciones. En el mismo documento se hace una descripción de la ropa contenida en la maleta perdida y de su valor, detalladamente. j) a fojas 22 emanado de LAN con fecha 09 de enero de 2015, dirigido a don Javier Saavedra, específicamente a su correo [javiers421@yahoo.es](mailto:javiers421@yahoo.es), en el que LAN reconoce haber realizado gestiones para localizar el equipaje, lamentablemente sin buenos resultado, y hace una propuesta de indemnización de \$2.533 dólares, hay un pie de firma de doña Paula Ojeda, ejecutiva central de viajes de LAN. k) a fojas 23, de fecha 14 de enero de 2015, consistente en copia de carta enviado por don Javier Saavedra Muñoz, al comité de indemnización de equipajes de LAN, en la que manifiesta que no está conforme con la propuesta, que se concurrió al SERNAC, instancia que le indicó que podría demandar indemnizaciones. l) a fojas 24, consistente en correo, enviado con fecha 19 de enero de 2015, por el comité de indemnización de equipaje, donde la señora Isabel Núñez, ejecutiva del comité de equipaje de Lan, le informa al señor Saavedra, que la compañía no ha dispuesto mayor compensación. m) de fojas 43 a 58, consistentes en boletas y voucher de compras de ropa, artículos de perfumería y medicamentos, bienes que iban la maleta extraviada y en su caso, bienes que el matrimonio tuvo que comparar en Punta Cana, con motivo de haber desaparecido su maleta. En dichos documentos, figuran los detalles del o los artículos, sus precios y las fechas de adquisiciones. n) a fojas 59 correspondiente a 3 tarjetas de embarque, de fecha 17 de diciembre de 214, vuelo LA 636, pasajeros Daniela Valenzuela, Renato Saavedra y Maximiliano Saavedra, origen Santiago de Chile origen Lima primer transbordo. ñ)



octubre de 2014, emanada de Tiendas Ripley, en la que consta la compra de 2 maletas modelo New fl, por un total de \$107.988.-

**7.- Que la parte querellada y demandada civil, representada por don MARIO DARWITG FUENTES, rinde la siguiente prueba documental:** a) a fojas 79, copia de correo electrónico de fecha 8 de enero de 2015, enviado de Paula Ojeda a Francisco Vargas Balochi, ejecutivos de Lan, don Paula Ojeda comenta el problema que hubo a don Francisco, y se informa el valor en dólares (2.433) de lo que reclamaba don Javier Saavedra. b) a fojas 78, copia de correo electrónico de Isabel Núñez, ejecutiva de Lan, hacia el comité de indemnización y equipaje de Lan, en respuesta al señor Javier Saavedra Muñoz, donde LAN, le informa que se le reembolsará el monto total de los comprobantes enviados, es decir, los valores que el querellante y demandante pudo demostrar a la fecha. c) de fojas 76 a 77, copia simple de las condiciones del contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipo, extraído de la página Lan.com.

**8.- Que la parte querellante y demandante civil rinde prueba testimonial** mediante la declaración que corre a fojas 95 de doña **CLAUDIA PAMELA SÁNCHEZ FÉRNANDEZ**, 45 años, casada, Orfebre y Asistente Educadora de Párvulo, cédula nacional de identidad número 11.620.946-2, domiciliada en Temuco, Avenida Paula Jaraquemada N°02590, quien señala que fue testigo de que ellos, el matrimonio de Daniela Valenzuela y su esposo, Javier, planificaron con mucho tiempo su primer viaje al extranjero, Punta Cana; que lo sabe al haber tomado un curso de orfebrería en el que ella lo comentaba, que el curso fue de varias clases y en estas clases lo comentaba. Que también fue testigo de que Daniela se compró ropa para el viaje, que a ella le gusta la ropa de marca, y que le tocó acompañarla a comprar ropa para el viaje, ya que ella tiene más experiencia en viajes, le ha tocado viajar varias veces al extranjero, comentándole que en estos resort de 5 estrellas exigen tenidas formales en los restaurantes, por eso la orientó, que tenía que comprar ropa para la noche, ropa para el día, etc; que ya planificado su viaje, le comentó que llevaba dos tremendas maletas, que se las mostró, ya que las compró para el viaje, no tenía maletas. Que luego viajó a Santiago, fue en su vehículo particular, lo dejó en casa de su hermana, hasta ahí llevaba sus maletas, desde ahí comenzaron a whatsappear, ella le indicaba que actividades podría realizar, y que ella le comentó que ya tenía actividades programadas y contratadas. Por whatsapp le preguntó cómo había llegado, me contestó que estaba furia, porque no le había llegado una maleta en la que estaba su equipaje y la de su esposo, que estaban hace un día sin poder cambiarse de ropa. Que también le comentó que habían llamado para Chile, creo que a Lan, y estos le dijeron que al día siguiente llegaría la maleta que esperaba, pero la maleta nunca llegó: Que en el tiempo de espera a que llegaran las maletas, perdieron tres días de actividades programadas y canceladas, porque no tenían ropa para poder vestirse, además del costo que les significó tener que comprar ropa allá. Que los niños también se vieron afectados tenían actividades programadas y no pudieron disfrutar de ellas, perdieron 4 de 8 días que tenían planificado en actividades esperando las maletas. Que al final los recomendó que se



demandantes y de ser así de que tipo. Responde la testigo: Sí, causo perjuicios emocionales, económicos y de los niños. Emocionales se refiere a que perdieron la mitad de sus días de vacaciones, tuvieron que gastar dinero comprando ropa, y perdieron las actividades contratadas, más todo el mal rato que pasaron. **Contrainterrogado el testigo:** Para que diga la testigo, cómo sabe los perjuicios que relató en la interrogación anterior. Responde la testigo: porque se comunicaban por whatsapp, que le preguntó cómo lo estaban pasando y ella le comentó lo que les estaba sucediendo, la pérdida de las maletas y todo eso. Para que diga la testigo, si sabe porqué los demandantes llevaban ropa de invierno, de montaña a su destino de vacaciones. Responde la testigo: No lo sé, pero nunca manejó esa información de que llevaba ropa de montaña.

Seguidamente a fojas 97 comparece doña **ERIKA ANDREA MORALES PARRA**, 39 años, casada, dueña de casa, cédula nacional de identidad número 16.317.783-K, domiciliada Temuco, calle Calafquén N°1525, quien señala: Que es testigo de que Daniela, cuando fue a Santiago para tomar el vuelo para sus vacaciones a Punta Cana, se quedó un par de horas en su domicilio, ya que en ese tiempo ella vivía en Santiago, que ella llegó con su familia, que vio la cantidad de maletas que ella llevaba. Como el viaje fue largo, ella cuando llegó a su casa se cambió ropa, por lo que abrió las maletas y pude ver lo que ella llevaba, vi que llevaba cosas nuevas, equipos náuticos, también comenzó a mover cosas de una maleta a otra. Le comentó que realizarían actividades, por lo que iban bien preparados desde Chile. Que le comentó que habían comprado todo desde acá, porque allá era más caro, no sabían donde comprar allá, por lo que tomó la precaución y compró acá las cosas, que con posterioridad a eso, su marido los llevó al aeropuerto, que sólo estuvieron un par de horas en su casa. Dejaron su vehículo su domicilio. Que ese fue el contacto que tuve con ella previo al viaje. Y cuando regresaron los fueron a buscar al aeropuerto, ya que fue eso lo que habíamos acordado, ahí fue cuando se enteraron todo lo sucedido en sus vacaciones. Que Daniela era la que estaba más acojonada, porque se había perdido su maleta con la gran parte de las cosas, quien le señaló que los números de emergencia que le habían dado en la aerolínea no habían funcionado, no tuvieron una respuesta de su maleta, de las cosas que se había extraviado. Que para ellos fue muy complicado, ya que el perjuicio económico y emocional hizo que sus vacaciones no fueran del todo gratas, no como lo habían planificado, ella le comentó que habían planificado todo. Que tuvieron que comprar ropa, no pudieron tomar los tur que habían contratado, ya que no tenían la implementación necesaria, se había perdido en la maleta. Eso fue lo que más o menos lo que ella nos comentó. Que esto fue previo a la navidad, en diciembre, por el 17 de diciembre más o menos del 2014.

**Repreguntada la testigo.** Para que diga la testigo, si conoce con cuánto tiempo de anticipación habían planificado sus vacaciones los demandantes: Responde la testigo: cuando Daniela llegó a Santiago le comentó que estaban súper emocionados con estas vacaciones que habían programado hace aproximadamente un año. Para que diga la testigo, cómo sabe la maleta principalmente. Responde la testigo, en

115  
CIBOLIVE  
CIBOLIVE

familiar, que eran 4, iban bien preparados. También llevaban los implemento acuáticos que comentó, llevaban snorkel para toda la familia y cosas de aseo que llevaban en un neceser que Daniela puso dentro de la maleta. Para que diga la testigo, de que estación era la ropa que llevaban. Responde la testigo: de verano. Para que diga la testigo, si recuerda algunas marcas de ropa. Responde la testigo: de los niños, era ropa de marca deportiva, Columbia, casacas, y el marido llevaba, al parecer, una casaca North Face. **Contrainterrogada la testigo:** Para que diga la testigo, hace cuanto tiempo vio la maleta de los demandantes en su casa. Responde la testigo: Hace un año y medio atrás, porque el viaje fue previo a Navidad. Para que diga la testigo, si sabe si los demandantes han seguido comprando paquetes en Lan, en el curso de este juicio. Responde la testigo, no, la verdad no lo sé.

**9.- Que la parte querellada y demandada civil representada por don MARIO DARWITG FUENTES, rinde prueba testimonial mediante la declaración de fojas 99 de doña MAREL ORNELLA ARIAGADA CARTES, 28 años, soltera, ejecutiva de ventas, cédula nacional de identidad número 16.310.783-K, domiciliada en Temuco, Calle Antonio Varas N°924, departamento 35, quien señala :** que fue la ejecutiva que vendió el programa a los pasajeros, era un programa a Punta Cana, en diciembre de 2014, el que incluía boletos aéreos, traslado al Hotel y noche de alojamiento con todo incluido, no recuerda por cuantos días. Que recibió un correo cuando ellos se fueron, desde Punta Cana, enviado por don Javier, en que le informaba que no había recibido la maleta, que si podía gestionar algo desde acá. Que ellos no suelen gestionar este tipo de solicitudes, que estos reclamos se hacen en el aeropuerto, porque ellos tienen los sistemas de rastreo de equipajes. Que entonces lo que ella pudo hacer desde acá fue contactarse con aeropuerto de Santiago, para que iniciaran el rastreo y le estuvieran comunicando lo que fuera pasando. Que ellos les van avisando que la maleta no parece, finalmente la maleta no pareció en el aeropuerto de Punta Cana. Lo que se le informa a don Javier, que no recuerda cuantos días se tardaron en darle una respuesta definitiva. Que ella estuvo en contacto todo el tiempo con don Javier a través de correo electrónico. Que una vez que ellos volvieron desde Punta Cana, ya en Temuco, hubo que crear un caso, dejar constancia de lo que había en la maleta que se perdió, para proceder a una indemnización. Ella los ayudó a enviar toda la información al comité de Indemnización a Santiago, ella sólo fue el nexa. Que lo que sabe es que les ofrecieron una indemnización, ignora el monto, la cual no aceptaron. Que la señora Daniela le dijo, que lo que llevaban en la maleta era más alto de lo que les estaban ofreciendo en la indemnización. Señala que a los clientes se les explica al momento de entregarles el programa que las maletas las entregan en Santiago en el aeropuerto y luego son entregadas en el aeropuerto de Punta Cana. Que uno de los ítems del programa que ellos reciben, de asistencia en viaje, hace referencia a la pérdida de equipaje, da un monto en caso de pérdida del equipaje o atraso en la entrega del equipaje, señalando que se pagará un monto en dólares al afectado, previamente demostrando la ausencia de la maleta. Que desconoce el número de teléfono del call center de Lan que aparece en el



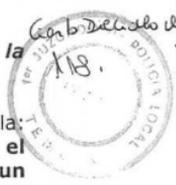
monto de la indemnización dependerá de lo que el pasajero logre acreditar lo que llevaba en la maleta. Que en el primer correo que le envió don Javier no le menciona las cosas que llevaba la maleta, pero que en los siguientes correos, le informa que le habían pedido señalar las cosas que llevaba la maleta para poder rastrearla, pero no recuerdo las cosas que dijo que llevaba la maleta, se que era la ropa, maquillajes de la señora Daniela, ese tipo de cosas. **Repreguntada la testigo.** Para que diga la testigo, si la empresa indemnizó a diario a los 4 pasajeros mientras estaban en su viaje.- Responde la testigo, que sabe que los indemnizaron, les dieron un monto, pero no recuerda cual fue ese monto, y sí, era a diario, lo que fue aceptado por los pasajeros. Para que diga la testigo, si los demandantes han seguido comprando pasajes en Lan en el curso de este juicio. Responde la testigo: Sí.

**Contrainterrogada la testigo:** Para que diga la testigo, si sabe quién era el responsable para que las maletas llegaran a su destino, Punta Cana. Responde la testigo, Aeropuerto de Santiago vía Lan. Para que diga la testigo si aeropuerto de Santiago vía Lan cumplieron. Responde la testigo, no. Para que diga la testigo, si sabe quien en estos casos responde por los perjuicios ocasionados a los demandantes y su familia. Responde la testigo: Lan. Para que diga la testigo, si sabe en qué consiste el servicio de asistencia en viaje. Responde la testigo: es un seguro con coberturas médicas en caso de enfermedades, accidentes, fallecimiento, la cancelación del viaje por los mismos motivos, son varios ítems, entre ellos la pérdida o demora del equipaje, que tiene asociado un monto de indemnización en dólares, es un servicio no obligatorio que deciden contratar los pasajeros al momento de comprar el programa, **en éste caso lo contrataron.** Para que diga la testigo, cómo funciona el servicio de asistencia en viaje, y cual eran los horarios de atención. Responde la testigo, que no tiene horario específico de atención, uno debe llamar al número que aparece en la póliza, esto se les entrega al pasajero, se le subraya el teléfono, cuando ellos llaman a ese teléfono les atiende una ejecutiva y deben informar el motivo del llamado, el número de teléfono varía dependiendo el país. Luego se comunican directamente con el pasajero vía correo electrónico si es que la situación lo amerita. Para que diga la testigo si los demandantes y su familia, recibieron atención e información oportuna.-Responde la testigo: que sabe que estaban en contacto con una persona del aeropuerto en Punta Cana, desconozco si esta persona pertenece a Lan, él les iba informando sobre la maleta. Que ella igual estaba ayudando desde acá en lo que podía.

**10.- Que de acuerdo al mérito de los antecedentes aparece establecido y no controvertido** que los querellantes, don JAVIER MOISÉS SAAVEDRA MUÑOZ y doña DANIELA CAROLINA VALENZUELA BAEZA el 26 de noviembre de 2014 compraron a LAN CHILE, a través de la modalidad "Travel Assit", 4 pasajes a la República Dominicana, Punta Cana, para ellos y los dos menores, Renato y Maximiliano Saavedra. Tampoco se discute que el viaje de ida y vuelta se realizó conforme los términos convenidos, pero que en el Trayecto de ida una de las maletas de los querellantes no llegó a destino, extraviándose en definitiva. Que



**ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio".**



Por su parte, el artículo 23 del mismo texto legal señala: **"Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio".**

**12.-** Que naturalmente el mérito de los antecedentes permite a esta sentenciadora lograr convicción de que en la especie, la empresa de transporte aéreo querellada ha incurrido en infracción los preceptos señalados, desde que no cumplió una prestación esencial de su giro principal, cual es el transporte de pasajeros y la debida custodia del equipaje de éstos. Además, el incumplimiento reconocido en todo caso por la empresa, muestra una elocuente falta de su profesionalidad en el giro, pues el incumplimiento solo es atribuible a fallas en la calidad y seguridad del servicio que presta, debido a una negligencia elocuente, que no pudo sino causar menoscabo a los querellantes, por lo que será sancionada la empresa en la parte infraccional, acogiéndose la querella.

Que conforme lo expresado, se acogerá la querella deducida en contra de LAN CHILE S.A. que ha comparecido en autos como LAN AIRLINES S.A., por haberse acreditado incurrió en infracción a los artículos 12 y 23 de la ley 19.496, por lo que será sancionada de la manera que se señalará.

Que para efectos de la imposición de la multa se estará a lo dispuesto en el artículo 24 de la ley 19.496, que establece parámetros atendibles en este caso, pues se aprecia el reconocimiento de la infracción y la disposición al pago de sumas paliativas de la pérdida.

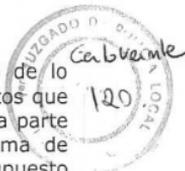
**EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL.-**

**13.-** Que a fojas 35 don EDGARDO SEPÚLVEDA HACHIGUR, abogado, en representación de sus mandantes don JAVIER MOISES SAAVEDRA MUÑOZ, y doña DANIELA CAROLINA VALENZUELA BAEZA, **deduce demanda civil de indemnización de perjuicios** en contra del proveedor representado para estos efectos por don **Francisco Castillo Lagarrigue**, Gerente regional de LAN Chile S.A. en virtud de los hechos señalados en la querella y que en virtud del principio de economía procesal, da por reproducido lo expuesto en la querella. Se indica en la acción civil que se entabla que nos encontramos en una situación de negligencia inexcusable, por falta de cuidado en la prestación de los servicios, y el cúmulo de falacias con las que la empresa trató de ocultar su responsabilidad, actuación que provocó a sus representados, los siguientes daños y pérdidas: Daño Emergente: Se sostiene que es el daño efectivo e inmediatamente causado, demandado la suma de \$ 251.000, correspondientes en el valor de la maleta y su contenido, de

en cuanto al Daño Moral: se argumenta que los actores a raíz de lo acontecido padecieron de angustia, impotencia, frustración, y una serie innumerable de sentimientos nada gratos con ocasión del actuar absolutamente irresponsable por parte de la empresa que debía conducirlos a su destino, esto es en un país extranjero, en el contexto de vacaciones, en un lugar caracterizado por actividades de relaxo y esparcimiento al más alto nivel, pero con precios muy altos, y tiempos muy acotados. Se sostiene que nada estaba dejado al azar en este viaje, se había planificado con tiempo, las compras se había hecho exclusivamente para cada día que iban a estar en Punta Cana, y cada día estaba ya organizado, planificado, agendado de forma que una variación en el primer día provocaría eventualmente trastornos en el resto de las jornadas. Se señala que el problema no sólo se produce el primer día sino que se dilata por cuatro días más, es decir, la mitad del período de estadía determinado, insistiendo que se dilata por la seguidilla de mentiras que se les dijo a sus clientes, ello los retuvo sin posibilidad de disfrutar, muy por el contrario, a cada minuto perdían de todas las actividades de descanso programadas y más aún perdían dinero pues tuvieron que comenzar a comprar ropa que, aún cuando no les sorprendiera sus precios onerosos por cierto, sin embargo ello no era una sorpresa están acostumbrados a comprar ropa de marca, el problema es que se les seguía mintiendo y seguía desnaturalizándose el propósito del viaje, la frustración se torno en un terrible sentimiento de impotencia, una verdadera burla para esta familia que debió explicar entre otros a sus hijos porque ya nadie en ese viaje estaría de ánimos para reír, que se les frustró el propósito de esta familia, se coartó la posibilidad de materializar los planes realizados con mucho tiempo de antelación. Que en definitiva se les provocó un menoscabo en su honor, en su horna, en su dignidad, tal es el daño moral, que esta parte lo pondera en \$ **12.000.000 ( doce millones de pesos)**, en razón de un menoscabo moral para cuatro personas, entendiendo que en caso alguno pudiera ponderarse este en una suma inferior a \$ **3.000.000**, (tres millones de pesos) por persona. La determinación del daño moral en este caso, primero constituye una realidad indubitable, pero además su ponderación es requerida, **a fin de castigar a la empresa por permitirse conductas que, sólo van en perjuicio de sus usuarios**, y ello, se afirma por la demandante, es algo que ni la ley permite, ni la justicia puede avalar, así las cosas procede entonces aplicar a título de indemnización por el daño moral, la obligación de indemnizar a sus representados y por cierto a su núcleo familiar, la suma referida precedentemente. Que en cuanto a los antecedentes de derecho, funda la presentación en la letra e) del artículo 3º de la ley 19.496 que prescribe lo siguiente: "Son derechos y deberes básicos del consumidor: El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor". Solicita así se acceda a la demanda y se condene a la empresa a pagar las sumas señaladas, más reajustes, intereses y costas.

**14.-** Que a fojas 81 y siguientes don **PATRICIO MACKENNA CORTES**,  
abogado, por la querrelada y demandada don **JUAN ABRILIANO G**

ya referidos al contestar la querrela infraccional. Sin perjuicio de lo anterior, solicita igualmente que se le rechace por los fundamentos que en este acto expone: **1.- Falta de legitimación activa.** Que la parte petitoria de la demanda el abogado patrocinante exige la suma de \$12.000.000, por concepto de daño moral, en razón de un supuesto menoscabo moral sufrido por cuatro personas. Lo pedido se contradice con lo señalado por el mismo patrocinante al comparecer en autos, oportunidad en que declaró hacerlo únicamente en representación de don Javier Saavedra Muñoz y de doña Daniela Valenzuela Baeza *sin hacer jamás mención a los menores Renato y Maximiliano, ambos de apellidos Saavedra Valenzuela,* supuestamente hijos de los demandantes. Es más, en el propio mandato judicial conferido al Sr. Sepúlveda Hachigur, consta que aquél se otorgó por ambos mandantes por sí y no en representación de terceras personas. Es decir, en ninguna presentación que se haya efectuado en autos, alguno de los actores declaró hacerlo en representación de otras personas distintas, como pudiera ser el caso de los menores de edad señalados. Que en síntesis el apoderado sólo puede comparecer en representación de quienes lo mandataron, esto es, el Sr. Javier Saavedra Muñoz y doña Daniela Valenzuela Baeza. Por lo anterior, teniendo presente que la demanda de autos debe ser circunscrita solamente a los Sres. Saavedra y Muñoz, los quantum indemnizatorios referidos al daño moral, sólo pueden reconocer como beneficiarios de los mismos a estas dos personas y a razón de 3 millones de pesos como máximo para cada una de ellas. En subsidio de lo anterior y para el caso de estimarse que sí existe legitimación activa, interpongo de todos modos la excepción de falta de personería o representación de quien comparece por los menores de edad señalados en la parte petitoria de la demanda. **2.- Exposición Imprudente de las víctimas al daño contemplada en el artículo 2.330 del Código Civil.** Que pese a la cuantía de lo supuestamente transportado en la maleta extraviada, señala que los demandantes, antes de embarcar, no declararon por escrito el contenido de su equipaje, ni mucho menos dieron aviso al personal de LAN ARLINES S.A. del mismo, lo que construiría una conducta negligente de su parte e incluso un incumplimiento contractual, lo que manifiesta, deber ser considerado al momento de fallar la causa para negar lugar a la indemnización o rebajar los quantum respectivos por haberse expuesto imprudentemente las víctimas al daño. Que en efecto, agrega, que el más elemental de los sentidos comunes aconsejaba llevar las especies de valor en el equipaje de mano y no en una maleta que ingresa junto a muchas otras a un compartimento de carga en el cual ningún control puede ejercerse al dueño de las mismas. 3.- En cuanto a los perjuicios demandados: en cuanto al Daño emergente, señala que los demandantes reclaman la suma de \$3.068.456, por concepto de una serie de especies supuestamente contenidas en la maleta extraviada. Que al respecto, le llama la atención que justamente en la maleta extraviada los demandantes llevaron vestimenta de tan alto valor económico y que, pese a la cuantía de lo transportado, no hayan tomado ningún resguardo, como por ejemplo llevarla en el equipaje de mano, o hayan



acompañaron en la querrela de autos, sólo acreditan que los actores compraron determinados bienes muebles con anterioridad al vuelo respectivo, pero no la circunstancia de que se portaban en la maleta extraviada. Agrega que la única prueba suficiente para acreditar el contenido de la maleta la constituye la declaración por escrito del contenido de la misma, que debieron hacer los actores antes del embarque y que constituye una obligación para los pasajeros al transportar bienes de alto valor económico. En cuanto al **Daño moral**, señala, que al respecto cabe precisar que el resarcimiento moral pretendido, debe guardar relación con el sufrimiento padecido, cosa que en la especie no ocurre. Agrega a lo anterior, que el daño moral, como todo daño, DEBE SER PROBADO, ya que es un hecho excepcional y, por ende, de aplicación restrictiva.. Los medios de prueba que aporten al respecto, deberán permitir concluir que existió efectivamente un resultado lesivo desde el punto de vista psicológico, que constituiría el daño moral o extramatrimonial invocado. Que a todo lo anterior le suma, tal como ya se ha dicho, que los únicos eventuales beneficiarios de una indemnización por daño moral, podrán ser los dos mandantes del abogado patrocinante, pero bajo ningún aspecto los menores de edad que se mencionan. Que en cuanto a la Proporcionalidad: Que en directa relación con lo señalado anteriormente, cabe añadir que toda indemnización debe guardar relación con el daño causado y es evidente que en la especie el daño a indemnizar excede todo parámetro racional, más si consideramos que el daño moral estaría constituido por las "molestias" de los demandantes Javier Saavedra y Daniela Valenzuela al no poder encontrarse una de las maletas que transportaron. Que en el caso de los menores Renato y Maximiliano Saavedra, que no pueden ser representados por el abogado patrocinante que comparece, al menos en la forma en que lo ha hecho, la eventual indemnización debe ser rechazada de plano, toda vez que su equipaje se transportó y se entregó oportunamente. Para que se dé lugar a una indemnización por este concepto debe existir una afección cierta a un interés o bien de la persona, la que por cierto debe ser acreditada por quien la alega. Que en cuanto al daño moral en niños menores: que sin perjuicio de la falta de legitimidad activa o bien de la falta de representación o de personería del abogado que comparece por los menores, señala que no se vislumbra cómo se pudo causar daño moral a menores de tan sólo nueve y diez años respectivamente, en circunstancias que la maleta que transportaba su equipaje nunca se extravió. Escapa a toda regla de la lógica pretender que seres humanos de tan corta edad y sin mayor capacidad de razonamiento, hayan padecido un menoscabo emocional avaluable en \$3.000.000 (por cada uno), por el sólo hecho de que se les haya extraviado una maleta a sus padres. Que en cuanto a la Excepción de existencia de límite de responsabilidad. Que le El Convenio de Montreal de 1999, ratificado por Chile (Decreto Supremo (RR.EE.) Nº 56 de 19 de mayo de 2009) y, por tanto, Ley de la República, *fija los montos máximos a pagar en los distintos eventos que pueden generarse con motivo del transporte INTERNACIONAL de pasajeros, equipaje y carga*. Que dicho Convenio reconoce a los Estados que lo suscriben, la posibilidad de aumentar esos montos sólo con motivo de la regulación de las costas y el cálculo de los

AGUADO DE PQ... LOCAL  
C. A. M. S. M. S.  
12  
L. L. C.



respecto a la destrucción, pérdida, avería o retraso del equipaje. Que la excepción recogida por esta norma, está dada por el hecho de declarar el pasajero un valor especial de sus pertenencias, para lo cual debe pagar la suma que adicionalmente se le cobre por el transportista para otorgar una mayor cobertura, según sus tarifas vigentes en ese momento. Que el límite del artículo 22 del Convenio de Montreal de 1999 fue modificado por norma IATA (International Air Transport Association) a partir de enero de 2010 quedando finalmente en 1.131 DEG. A la fecha dicho límite equivale a USD 1.644,00 (\$1.007,032.-). Que el artículo 23 del Convenio regula la Conversión de las unidades monetaria, que *en el caso de autos, sumado el daño emergente con el daño moral, se excede con creces el tope contemplado en el Convenio ratificado por Chile, por lo que señala, que al momento de fallar la presente causa considerar dichos límites para rebajar los quantum indemnizatorio. Agrega que la Excma. Corte Suprema, aplicando el Convenio de Varsovia, posteriormente reemplazado por el Convenio de Montreal hoy día vigente, que aumentó el límite de los montos a indemnizar, ha reconocido la aplicación que debe darse al límite previsto en el Convenio en cuestión. En efecto, con fecha 11 de agosto de 2011, conociendo del recurso 200-2011, la Primera Sala Civil del máximo Tribunal declaró que "Una interpretación armónica de las disposiciones transcritas en el motivo décimo lleva a esta Corte a concluir que el transportador aéreo tiene derecho a que se considere el límite de responsabilidad consagrado en el aludido artículo 22 N° 2, letra a) si no ha existido de su parte o de alguno de sus dependientes en el ejercicio de sus funciones, dolo o alguna clase de culpa que equivalga al **dolo - culpa grave-**, cuya existencia no fue alegada ni se encuentra acreditada en la especie, según los hechos inamovibles asentados...* DUODECIMO: Que, en consecuencia, al haber dejado de aplicar la regla contenida en el artículo 22 de la Convención de Varsovia los sentenciadores han incurrido en un error de derecho, que se denuncia en el recurso, con influencia sustancial en lo dispositivo del fallo por lo que el recurso de casación debe ser acogido". Que en síntesis, señala que al momento de resolver el caso de marras para fijar la cuantía de los daños a indemnizar, deberá considerar la normativa legal señalada, respetando el límite previsto en el Convenio señalado. Por lo señalado, solicita la empresa demandada que se rechace la acción civil, o, en subsidio se rebaje el quantum indemnizatorio, conforme sus respectivas alegaciones.-

**15.-** Que de acuerdo a lo señalado en el artículo 3, letra e) de la ley 19.496, constituye un derecho del consumidor la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor.

**16.-** Que se ha demandado el daño material por el monto que se dice habría contenido el equipaje extraviado, consistente en una de las dos maletas que consignaría la boleta de fojas 61, alegando la parte demandante que estaba constituido tal equipaje con ropa e implementos, todos de un muy alto valor, los que detalla del siguiente



Artículo	cifra	Color, tamaño, Material, marca	genero	Donde se compró	Fecha de compra	de precio
paleta	1	Marca Head, modelo Florencia,		Temuco	Diciembre 2014	89.900
Poleras negras	2	Marca North face	masculino	Temuco	Febrero 2014	49.800
Pantalón corto	1	Negro columbia	masculino	Temuco	Noviembre 2014	42.900
Traje de baño	2	North Face, Lacoste	masculino	Pucón	diciembre	89.900
Poleras	6	De verano varón	masculino	Temuco	Oc- Nov- Dic	101.400
Pantalones	3	North Face (desmontable)	masculino	Pucón	Febrero 2014	167.000
		Casaca náutica	masculino	Temuco	abr-14	45.900
pantalón	1	Recto North face	masculino	Temuco	sep-14	42.900
sweater	2	Verano Tommy Hilfiger, Polo	Masculino	Santiago	Sep. 2014	122.800
Pijama	1	Pijama hombre	masculino	Temuco	dic-14	15.900
Casaca	1	Cortaviento North face	masculino	Pucón	Febr. 2014	80.000
Polera	1	Negra mujer North face	femenino	Pucón	Nov. 2014	24.900
Traje de baño	3	.....	femenino	Temuco	2013-2014	137.700
Vestidos	2	Largo marca Umbrale	femenino	Temuc o	nov-14	84.800
Traje	1	Blanco de lino Umbrale	femenino	Temuc o	Febr. 2014	114.800
Echarpe	1	Marca Umbrale multicolor	femenino	Temuc o	Junio 2014	59.900
Poleras	3	Manga corta Umbrale	femenino	Temuc o	Oct- nov 2014	89.700
Vestido	1	gris Umbrale	femenino	Temuc	Nov.	45.900

Cartera	1	Negra marca Guees	Femenino	Santiago	jul-14	120.900	124
Bolso Liaya	1	Tommy Hilfiger	femenino	Santiago	jul-14	49.900	
pantalón	1	Mujer marca Columbia	femenino	Temuc	Octubre	39.900	
Icorto					2014		
(Casaca	1	Marca North Face	femenino	Pucon	Febrero	150.000	
color gris claro							
Ibrga					2014		
Pareo	1	pareo	femenino	Temuc	Diciembr	20.000	
Pañuelo	1	Marca umbrale	femenino	Temuc	Aoosto	12.900	
					2014		
(Vestido corto	1	Marca umbrale	femenino	Temuc	Aoosto	29.900	
					2014		
pijama	1	Pijama mujer	femenino	Temuc	Diciembr	19.900	
					2014		
pantalón peportivo	1	Marca columbia	femenino	Temuc	Nov.	39.900	
					2014		
casaca peportiva	1	Marca columbia	femenino	Temuc	Dic.	29900	
					2014		
(Sandalia	3	Marca North Face	femenino	Pucon	Dic.	44.700	
Set de Maquillaj	1	Set Estee Lauder de Maquillaje	femenino	Temuc	Dic.2014	250.000	
Zapatillas		Marca columbia	femenino	Temuco	Nov. 2014	49.900	
Zapatillas hombre	1	Marca columbia	masculino	Temuco	Nov. 2014	46.900	
Zapatos hombre	1	Marca Rockford	masculino	Temuco	jul-14	42.900	
Set de mascara	4	Set mascara y snorkel hydro adulto	Masculino/	Santiago	Dic. 2014	55.960	
			femenino				
Ropa cterior		Total ropa interior	-	Temuco	2014	328.000	
Perfumes	2	Mujer Tommy Girl 100ml.	femenino	Temuco	Ago. Nov 2014	141.800	



Perfume	1 Hombre Lacoste 125 ml masculino Zzegna 100 ml	Temuco	Octubre 2014	118.000
Neceser	1 Marcas Polo de Hombre masculino con artículos de aseo	Temuco	Junio 2014	40.000
Toallas	4 Toallas de Playa	Temuco	2014	51.600
inhalador	1 Inhalador más cámara	Santiago	Diciembre 2014	40.000
<b>TOTAL</b>				<b>3.264.800</b>



**17.-** Estiman los demandantes que el valor total de las especies citadas precedentemente alcanzaría a \$3.264.000, suma por la que demandan, probando su requerimiento en las boletas que corren de fojas 43 a 54 y la testimonial de fojas 96 y 97, referida en el motivo octavo.-

El Tribunal accederá a esta partida de daño material por ser un daño real, consecuencia directa del hecho infraccional que se atribuye al proveedor querrellado, desechándose la exposición al daño que se ha hecho valer por su defensa, por ser claramente improcedente, sin perjuicio de lo que se dirá sobre la prueba.

Ahora bien, **para ponderar este monto** debe indicarse que la prueba rendida resulta insuficiente para formar convicción en la sentenciadora que este daño sea de la envergadura que se reclama. Ello porque la única prueba directa ha sido la agregación de las boletas que corren de fojas 43 a 54, que naturalmente carece del sustento necesario para establecerse que las prendas que allí se consignan eran de propiedad de los actores, y mucho menos se prueba con ellas que las prendas que detallan estuvieran nuevas y se encontraran en la maleta extraviada. Además de la documental señalada, se rindió una testimonial claramente inconsistente para los fines que se analizan. La testigo presentada a estrados a fojas 97, Erika Morales Parra, quien dice vivía a la fecha del viaje en Santiago, pero que al momento de comparecer a estrados lo hacía en Temuco, sin dar razón de tales aseveraciones, algo aporta sobre este punto, sosteniendo que la demandante llevaba cosas nuevas y equipos náuticos, pero sin mayores especificaciones, y además agrega que vio mover las cosas de una maleta a otra, lo que la hace la testimonial inadecuada para la precisión que se requiere, considerando que una de las maletas sí llegó a destino. Por último, debe también consignarse que llamada a la parte demandante a especificar y precisar debidamente su prueba documental, atendida su naturaleza, prefirió no hacerlo, tal como consta del acta de comparendo a fojas 93. **Se estima así que no se probó el contenido del equipaje, como tampoco su**

parámetros normales de un daño como el de la especie. La indumentaria para un viaje de 8 días, que como indica la experiencia, en la práctica no son más de 6 de estadía efectiva, en estos paquetes turísticos a un lugar como Punta Cana, supone un equipaje consistente en ropa acorde con el viaje y lugar de destino, esto es, ropa ligera, que difícilmente puede superar en su valor efectivo lo que representan unos pantalones, en su mayoría cortos, poleras, trajes de baño, vestidos, y calzado acorde, según el caso. En cuanto a los productos de belleza y aseo, por mucho también que sea atendible que existen en el mercado algunos de un alto precio, debe convenirse que tampoco puede pretenderse que se encontraban sellados, y que nunca fueron usados antes del vuelo. De esta manera, si la indumentaria y productos de los pasajeros eran tan significativamente valiosos, superando en una sola maleta, pues bien sabemos que la otra sí llegó a destino, los \$3.000.000, esto es, una suma cercana a los cinco mil dólares según tipo de cambio a la fecha del viaje, la prudencia imponía a los mismos la obligación de así declararlo. Ello porque en el supuesto que se analiza, solo puede pretenderse una reparación de este daño conforme la normalidad de las cosas, por lo que no acreditándose la necesidad y menos la efectividad de portar la indumentaria que se describe, valorada siempre por los actores como nueva, deberá ponderarse la partida prudencialmente.

Así, y conforme lo razonado, considera la sentenciadora que corresponde indemnizar como daño material por el extravío de la maleta: el valor de la maleta misma, acreditado con la boleta de fojas 61; la vestimenta y artículos de aseo y belleza indeterminados, más el set máscara y Snorkel hydro adulto que refiere la boleta de fojas 52; todo ello en la **suma prudencial única y total de \$ 1.500.000**. Este valor es resultado de una suma estimativa de las pertinencias de cada demandante, acogiendo que llevaban la integridad de la ropa de ambos solo en la maleta extraviada y no en la que llegó a destino en la cantidad \$ 700.000, del todo prudente y ajustada a las normas de la lógica y experiencia, más \$ 50.000 por el valor de la maleta y \$ 50.000 por el set de snorkel. No existen pruebas graves, serias, precisas, múltiples y concordantes para estimar que el daño pueda fijarse en un monto superior.

**18.-** Que en cuanto al daño moral también demandado, se partirá por indicar que este detrimento, definido actualmente por la doctrina nacional como el daño a un derecho o interés de índole extrapatrimonial, exige, para que sea acogido, una prueba acorde a su naturaleza. En tal sentido, se estima que en el caso que se analiza la carga probatoria de los actores se morigera, al no discutirse que parte de su equipaje de vacaciones en el caribe se extravió, realizando un sinnúmero de gestiones destinadas a recuperarlo, las que resultaron infructuosas, lo que además se probó con la documental y testimonial que refieren los motivos 6 y 7. Esta circunstancia y los hechos que la caracterizaron constituyen para cualquier persona un padecimiento psicológico, ya que el propósito de la prestación contratada, esto es, unas idílicas vacaciones en familia, se vio afectado negativamente, esto es, empañado, por la pérdida de parte del equipaje y el tiempo que se



19.- Seguidamente y para tales efectos, debe señalarse también que se acogerá la excepción de falta de legitimación activa de los actores alegada por la defensa, en la parte que demandan un daño moral de los menores que viajaron con ellos, ya que aparece claramente establecido con el mérito del mandato de fojas 25 y 26 y el tenor de la acción civil que se analiza, que ésta se ha intentado en representación de don JAVIER SAAVEDRA MUÑOZ y de doña DANIELA CAROLINA VALENZUELA BAEZA, quienes concedieron poder solo por sí, y no como representantes legales de los menores, que tampoco se probó fueran sus hijos matrimoniales o no matrimoniales, ni la persona que ejercía su patria potestad. Así las cosas, el daño moral que finalmente se acoja, solo puede serlo respecto de los actores por la manera en que se ha accionado en representación de ellos. Debe considerarse, en todo caso, que no aparece sustento para pretender que los menores, quienes como no se discute sí recibieron su maleta, hayan sufrido un menoscabo de índole moral por lo acontecido, en el entendido que quienes dicen ser sus padres no pudieron sino comportarse de manera de no afectarles con el incidente.

20.- Que resuelva la excepción anterior, para fijar el daño moral que se ha acreditado en sus requisitos de procedencia, al existir un hecho ilícito infraccional y una relación causal con la evidente molestia por el extravío del equipaje, corresponde establecer el quantum. En tal sentido, debe indicarse que la empresa demandada, en una actuación acorde con su intento de paliar la pérdida, concedió prestaciones paliativas, como la entrega de los US\$400 que indica el documento de fojas 16, el 24 de diciembre de 2014; a lo que se suma la oferta de pagar equipaje acreditado, a lo que no accedieron los afectados, con lo que naturalmente este perjuicio no se aumenta, sino que se contiene en el intento del proveedor querellado de compensar a los actores. Así, no puede acogerse la pretensión explicitada por la parte demandante de acceder al daño moral como daño punitivo, pues bien sabemos que esta proscrito en nuestro ordenamiento y no se condice tampoco con la actuación de la parte demandada, que por ello ha resaltado en esta parte.

Como sabemos, en nuestro Derecho el daño indemnizable es el efectivamente ocasionado, por lo que siendo de difícil determinación en materia de padecimiento espiritual o psicológico, es que se estima que en materia de derecho del consumo este daño se puede establecer, intentado dejar a la víctima en situación de acceder nuevamente a la prestación que se no ha cumplido o lo ha sido insatisfactoriamente, como en este caso. Así, se estima por la juzgadora que en la especie la suma a fijar como quantum del daño moral ocasionado a los demandante se compensa con brindar a cada uno la suma de \$ 1.200.000, pues ella les permitiría realizar un viaje de las características como el que provocó el conflicto, incluso en compañía de su hijos. La suma supone alrededor de US\$ 1500 a cada uno de los afectados. Nuevamente se debe insistir que una suma mayor desborda los límites de la responsabilidad civil, pues con ella se busca reparar el daño sufrido, el que en la especie se considera no puede superar una cifra como la indicada. según lo expresado.-

- C. Poblete  
1028
- 1) Que NO HA LUGAR a la objeción documental de la parte querellada y demandada civil de fojas 91, **con costas**;
  - 2) Que HA LUGAR a la querrela infraccional interpuesta en contra del proveedor **LAN CHILE S.A.** que ha comparecido en autos como **LAN AIRLINES S.A.**, o su sucesora legal, representada para estos efectos por don **FRANCISCO CASTILLO LAGARRIGUE**, **condenando a este proveedor así singularizado o a su sucesor legal**, al pago de una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales, con costas.
  - 3) **Que HA LUGAR a la excepción de falta de legitimación activa** opuesta por el proveedor, para demandar en representación de Maximilano Saavedra y Renato Saavedra, sin costas, por estimar hubo motivo plausible para accionar por ellos;
  - 4) **Que HA LUGAR a la demanda civil** de indemnización de perjuicios deducida por don **EDGARDO SEPULVEDA HACHIGUR**, en representación de sus mandantes don **JAVIER MOISES SAAVEDRA MUÑOZ** y de doña **DANIELA CAROLINA VALENZUELA BAEZA** en contra del proveedor **LAN CHILE**, que ha comparecido en autos como **LAN AIRLINES S.A.**, O SU SUCESORA LEGAL representada para estos efectos por don **FRANCISCO CASTILLO LAGARRIGUE**, condenando a pagar a la demandada así individualizada o a su sucesora legal la suma de \$1.950.000, a cada uno de las personas por quienes se demanda; fijándose la suma total a indemnizar en **\$3.900.000, con costas**;
  - 5) Que las sumas ordenadas pagar se reajustarán en la misma proporción en que varíe el Índice de Precios al Consumidor entre el mes anterior a la fecha de la sentencia y el mes anterior a la fecha de su pago efectivo, con más los intereses para operaciones reajustables, desde que el fallo quede ejecutoriado.

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.  
Rol 234.296-J

Dictó doña RADY VENEGAS POBLETE, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco.



C.A. de Temuco

Temuco, veintiséis de octubre de dos mil dieciséis.

**VISTOS:**

Atendido el mérito de los antecedentes, particularmente el hecho que la apelante no se hizo parte en segunda instancia, y lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, se declara **DESIERTO** el recurso de apelación interpuesto a fojas 130 y siguientes, en contra de la sentencia definitiva de fecha nueve de mayo de dos mil dieciséis, escrita a fojas 107 y siguientes, recurso que fue concedido a fojas 133.

Atendido lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley N° 18.287, en relación a los artículos 187 y 189 del Código de Procedimiento Civil, se declara **INADMISIBLE** la adhesión a la apelación interpuesta a fojas 138 y siguientes de estos autos.

Regístrese y devuélvase.

Policía Local-155-2016.

Luis Alberto Troncoso Lagos  
MINISTRO  
Fecha: 26/10/2016 11:07:13

Maria Tatiana Roman Beltramin  
FISCAL  
Fecha: 26/10/2016 11:07:14

Jose Alejandro Martinez Rios  
ABOGADO  
Fecha: 26/10/2016 11:07:14

Wilfred Augusto Ziehlmann Zamorano  
Ministro de Fe  
Fecha: 26/10/2016 12:27:12



Temuco, veintiocho de noviembre de dos mil dieciséis.-

Por reintegrada a mis funciones con esta fecha.

Por recibidos los antecedentes.

Cúmplase.

**ROL N°234.296-J**

Proveyó doña **RADY VENEGAS POBLETE**, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco. Autoriza **ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**, Secretaria Titular.-

cbs

EN TEMUCO, A 4 de Diciembre de 2016  
SIENDO LAS 13:55 HRS. NOTIFIQUE PERSONAL-  
MENTE EN SECRETARIA A DOÑA Maria

Cristina Navarro Muñoz  
LA RESOLUCION QUE ANTECEDE Y FIRMO

TEMUCO, 4 de Diciembre de 2016  
NOTIFIQUE A DON Fabian  
MAC KENNEDY COLA

SOLUCION N° 123  
TIPO MINIC

**CERTIFICO:** que las copias que anteceden son fiel a su original.  
Temuco, veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete.

**JESSICA VASQUEZ CONTRERAS**  
SECRETARIA SUBROGANTE



**CERTIFICO:** Que las copias que anteceden son fiel a su original.

Temuco, veintisiete de diciembre de dos mil diecisiete.



**ROMINA MARTÍNEZ VIVALLOS**

**SECRETARIA TITULAR**