

**Segundo Juzgado de Policía Local**  
**Las Condes**

143  
Certe  
decreto  
7 de

**Proceso No. 24348-5-2015**

**LAS CONDES, veintinueve de junio de dos mil dieciséis.-**

**VISTOS:**

A fs. 27 y ss doña **Constanza Teresita Safatle Ferrari**, cédula nacional de identidad número 17.084.320-7, con domicilio en Domingo Bondi 979, departamento 22, Comuna de Las Condes, interpone querella infraccional en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada por don **Enrique Cueto Plaza**, ambos con domicilio en Av. Presidente Riesco 5711, Piso 19, Comuna de Las Condes, al vulnerar lo dispuesto por los artículos 3 inc. 1 letras d) y e), 12 y 23 de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, al actuar negligentemente y no respetar los términos, condiciones y modalidades de los servicios contratados, por cuanto en el tramo correspondiente al vuelo LA 541 entre Lima, Perú y Santiago, Chile, realizado con fecha 12 de agosto de 2015, al arribar en Santiago, una de maletas embarcadas, perteneciente a la querellante se habría extraviado, la que con fecha 15 de agosto le fuera devuelta, manifestándole que habría existido un error en el etiquetado de la maleta de parte de una funcionaria de la compañía, toda vez que la habría nominado con destino final Lima, Perú; Que, al recibir la maleta en su domicilio la querellante se habría percatado que el candado había sido forzado, comprobando además que faltaban distintos artículos, todos nuevos, comprados en el viaje, avaluados en US 646, ofreciendo la querellada una compensación de US 324, o bien, un documento valorado o Travel Voucher por US 646, para ser utilizado en compra de boletos o pago de exceso de equipaje en la compañía, solución que la querellante no habría aceptado, por cuanto y no obstante ser el denunciado un hecho reconocido por la querellada, la indemnización ofrecida no guarda relación con el valor de las especies sustraídas, intentando resolver la situación a su conveniencia; Que, producto de lo antes señalado, con fecha 1 de septiembre de 2015, habría interpuesto un reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor, el cual fue respondido en términos similares por Latam, reiterando las mismas posibilidades de soluciones, no obstante que las especies extraviadas correspondían a regalos para sus familiares y entre ellas se encontraba una máquina fotográfica que contenía todas las imágenes de su luna de miel; Deduce asimismo, en contra de la denunciada, demanda civil de indemnización de perjuicios a fin de que sea condenada al pago de la suma de

144  
Cito  
Querrelante  
7 autos

\$ 461.292.-, correspondientes al US 646.47, a que asciende el valor de las especies sustraídas y a la suma de \$ 1.538.708.- por concepto de daño moral; más reajustes, intereses y costas; **acciones notificadas a fs. 56 de autos.**

A **fs. 48** se hace parte en los autos el **Servicio Nacional del Consumidor, representado por el Director Regional Metropolitano, don Juan Carlos Luengo Pérez**, ambos con domicilio en Teatinos 333, Piso 2, Comuna de Santiago.

A **fs. 53** comparece **Latam Airlines Group S.A.** del giro transporte aéreo, representada por el abogado don Juan Sergio Palacios Urrutia, ambos con domicilio en Huérfanos 669, Oficina 404, Comuna de Santiago, y expone que efectivamente con fecha 12 de agosto de 2015, la actora habría regresado al país en un vuelo desde la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia y que su equipaje le fue entregado con retraso el día 15 de agosto de 2015, reclamando que faltaban algunas especies, las que habría avaluado en la suma de US 646, atendido lo cual, haciendo fe de lo declarado por la querellante, quien no habría aportado medio de prueba alguno, en cumplimiento a la política de atención al cliente, se le habría ofrecido a modo de indemnización la una de US 324 en efectivo, o bien, US 646, para ser canjeados en productos de la empresa, oferta rechazada por la querellante por estimarla insuficiente.

A **fs. 129 y 130** se lleva a efecto el comparendo de estilo con la presencia de los apoderados de las partes, reiterando la querellante y demandante sus acciones, ratificando a su vez el Servicio Nacional del Consumidor la querella de autos, oportunidad en que Latam Airlines Group S.A., en adelante Latam, opone excepción de incompetencia absoluta del Tribunal, contestando subsidiariamente las acciones deducidas en su contra, rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

Encontrándose la causa en estado se ordenó traer los antecedentes para dictar sentencia.

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

#### **En cuanto a la excepción de incompetencia absoluta:**

**PRIMERO:** Que, a fs.114 y ss Latam opone excepción de incompetencia absoluta del Tribunal para conocer de la materia de que trata la querella interpuesta a fs. 27 y ss, acompañando fotocopia del Cuadernillo de Divulgación de la Ley No. 19496 emitido el año 1997 por Sernac y Jurisprudencia para ilustrar al Tribunal, agregados a fs. 59 y ss; excepción cuyo rechazo es solicitado por Sernac a fs 131 y ss y por la actora a fs. 137 y ss.

Cinco  
Cuarto  
7  
Cinco

**SEGUNDO:** Que, a fin de esclarecer la competencia que el Tribunal tendría sobre los hechos sometidos a su decisión, deberá considerarse en primer término lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que señala : **“La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable a estas materias”**; Asimismo, es relevante a este respecto tener presente que de acuerdo a la ley, se entiende por proveedores a las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.

**TERCERO:** Que, a su vez el artículo 2 de la Ley 19.496, establece expresamente que quedan sujetos a las disposiciones de esta ley, entre otros, los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor. Que, en la especie, la parte denunciada y demandada Latam, es una sociedad anónima cuya naturaleza jurídica es siempre mercantil, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1 inc. 2 de la Ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas y por su parte, la actora, es una persona natural que ejecutó un acto jurídico que a su respecto tiene el carácter de civil, puesto que obraron de su ámbito privado y que se encontrarían en el ámbito previsto en el artículo 3 del Código de Comercio.

**CUARTO:** Que, si bien es cierto, el contrato de transporte aéreo de pasajeros se encuentra tipificado en los artículos 126 y siguientes del Código Aeronáutico, tales disposiciones abarcan las características generales de dicho contrato y su regulación, sin que por ello pueda sustraerse su aplicación de otras normas legales que le sean competentes como ocurriría con la Ley 19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores. Que, este principio es reforzado por lo dispuesto en el artículo 184 del propio Código Aeronáutico que señala: **“Corresponderá a la Dirección General de Aeronáutica Civil conocer y sancionar las infracciones de este código, de las leyes y reglamentos sobre aeronáutica y de las instrucciones que ella dicte en el ejercicio de sus atribuciones, salvo las que correspondan a la Junta de Aeronáutica Civil, todo ello sin perjuicio de las facultades de los Tribunales de Justicia”**.

**QUINTO:** Que, en consecuencia, habiéndose establecido que las partes denunciante y denunciada, pueden ser consideradas como consumidor y proveedor respectivamente, de acuerdo a la definición que de estos hace el artículo 1 de la Ley 19.496 y dándose además por establecido que la relación entre ambos es de aquellas a que se refiere el artículo 2 letra a) del mismo

cuerpo legal, y que en consecuencia el acto jurídico que se supone impugnado se encuentra expresamente sometido a las disposiciones de la ley antes citada, el Tribunal estima que en la especie la prestación de servicios reclamada es de conocimiento de este Tribunal por expresa disposición del artículo 50 A de la Ley 19.496; debiendo rechazarse la excepción de incompetencia absoluta promovida por la parte denunciada y demandada de Latam.

146  
Certo  
Acuerdo  
1255

**En cuanto a lo infraccional:**

**SEXTO:** Que, del mérito de lo expuesto por las partes y antecedentes del proceso, es un hecho acreditado en la causa que en el vuelo realizado por la querellante con fecha 11 y 12 de agosto de 2015 entre las ciudades de Cartagena de Indias, Colombia y Santiago de Chile, con escalas en Bogotá, Colombia y Lima, Perú, una de las maletas embarcadas le fue entregada con retraso de 3 días, con fecha 15 de agosto de 2015.

**SEPTIMO:** Que, en relación a los hechos precedentemente establecidos, la parte querellante, inmediatamente recibido el equipaje, señala haberse percatado que este habría sido intervenido, siendo sustraídas diversas especies desde su interior, formulando inmediatamente el reclamo respectivo ante Latam, solicitando la devolución de US 646, correspondientes al valor de los objetos sustraídos, accediendo Latam únicamente a la devolución en efectivo de la mitad de la suma solicitada, o bien, otorgarle un Travel Boucher por la suma de US 646, para ser canjeado en productos de la compañía, lo anterior, según señala, en cumplimiento a su política de atención a los clientes, haciendo fe de los dichos de la demandante, quien no habría acreditado los hechos.

**OCTAVO:** Que, a fin de acreditar el fundamento de sus acciones, la parte querellante presenta los siguientes antecedentes probatorios, todos copias simples, los cuales también son reiterados por Sernac a fs. 130: **1.-** Comprobante de compra electrónica de pasajes en los vuelos Latam con motivo del viaje realizado por la querellante y su cónyuge a Cartagena de Indias, Colombia, entre los días 13 de julio y 12 de agosto de 2015 (fs. 4 y ss); **2.-** Correos electrónicos intercambiados entre las partes en relación a los hechos durante los días 14 a 24 de agosto de 2015 (fs. 14 y ss); **3.-** Captura de pantalla en que constan los cargos efectuados por la compra de los artículos robados (fs. 20 y 21); **4.-** Boleta en que consta la compra de una máquina fotográfica Go Pro Hero Black ( fs. 22 ); y **5.-** Imágenes correspondientes al candado forzado y el equipaje ( fs. 23 y ss ); **documentos todos no objetados de contrario.**

**NOVENO:** Que, por su parte Latam presenta en apoyo de sus descargos a fs. 128 carta de fecha 14 de septiembre de 2015 del Comité de Indemnización

de Latam al Sernac, con la solución propuesta a la querellante; **documentos objetados por la querellante a fs. 140, por tratarse de una copia simple, respecto de los cuales no le consta su autenticidad, integridad ni veracidad.**

**DECIMO:** Que, en relación a la solicitud de objeción de documento, el rebatido corresponde a un instrumento privado que no ha requerido formalidad para su otorgamiento, razón por la cual no resulta procedente su impugnación por falta de autenticidad, apreciándose de su examen que se trata de un antecedente pertinente al juicio, correspondiendo al sentenciador determinar su valor probatorio, atendida su facultad de fallar conforme a las reglas de la sana crítica, razón por la cual, **la solicitud de tener por objetado el documento será desestimada.**

**UNDECIMO:** Que, el artículo 12 de la Ley No. 19496 obliga al proveedor de un servicio a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido la prestación del servicio y a su vez el artículo 23 de la citada disposición legal establece que comete infracción el proveedor que en la venta de un bien o servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a deficiencias en la calidad del respectivo servicio.

**DUODECIMO:** Que, en consecuencia, en mérito de lo establecido y disposiciones legales precedentemente citadas, se concluye: **1.-** Que, una de las maletas que formaba parte del equipaje de doña Constanza Safatle Ferrari fue entregada con 3 días de retraso; y, **2.-** Que, conforme con las imágenes de fs. 23 y ss, el candado de la maleta fue forzado, resultando dañado, siendo sustraídas diversas especies desde su interior, con lo cual se determina que Latam, ha actuado de manera negligente en la prestación del servicio, causando menoscabo a la consumidora denunciante debido a deficiencias en la calidad del servicio, desvirtuando a su vez la querellante lo declarado por el representante de Latam a fs. 53, en cuanto a que en su oportunidad al formular el reclamo correspondiente ante la compañía de lo ocurrido, no habría proporcionado medio de prueba alguno a fin de acreditar la preexistencia y a su vez sustracción de las especies, pues consta claramente de los correos existentes entre las partes inmediatamente ocurridos los hechos, que la actora habría proporcionado toda la información correspondiente en relación a los bienes faltantes, acreditando con los comprobantes de cargo en tarjeta de crédito y boleta que adjunta, agregados a fs. 20 y ss, que fueron adquiridos durante el viaje a Colombia, vulnerando de esta manera Latam lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496, resultando procedente acoger la denuncia infraccional de lo principal de fs. 27 y ss en su contra.

**En cuanto a lo civil:**

**DECIMOTERCERO:** Que, doña Constanza Safatle Ferrari deduce demanda civil de indemnización de perjuicios, solicitando se condene a la parte demandada a pagar la suma de \$ 461.292.-, equivalente a US 646,47 correspondiente según señala, al valor de las especies sustraídas de la maleta, y la suma de \$ 1.538.708.- por concepto de daño moral; Que, por su parte Latam sostiene que en el evento que el equipaje se extravíe o dañe, se ofrece una indemnización voluntaria en base a una apreciación del reclamo, haciendo presente que la empresa nunca conoce el contenido del equipaje de cada pasajero, lo que lleva a la imposibilidad absoluta de poder determinar que era lo que realmente se transportaba, a menos que el cliente haga una declaración en tal sentido, circunstancia en que es posible convenir, mediante el pago de un precio adicional, que el transportador se haga responsable hasta el valor real de la carga, según los términos en que esta sea declarada; Que, en relación a la actora, según se ha señalado en cumplimiento a la política de atención al cliente de la empresa y a los términos del Contrato de Transporte Aéreo y al Convenio de Montreal, se habría ofrecido indemnizarla con la suma de US 324 en efectivo, o bien US 646 para ser canjeados en productos de Latam, lo que ésta habría rechazado.

**DECIMOCUARTO:** Que, en efecto, si bien de conformidad a lo establecido en el artículo 3 letra e) de la citada Ley 19.496, el consumidor tiene derecho a que se le indemnice el daño material o moral que el incumplimiento de las normas puede ocasionar, debe tenerse presente a su vez que en lo que dice relación proveedor y consumidor, en la prestación de servicio de transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes, tal como señala la denunciada, éste se encuentra regulado por el Convenio de Montreal promulgado por la república de Chile con fecha 24 de marzo de 2009 y publicado en el Diario Oficial con fecha 19 de mayo de 2009, en cuyo artículo 22 Número 2; Que, en lo referente al transporte de equipaje, limita la responsabilidad del transportista, a menos que el pasajero haya hecho una declaración especial del valor de la entrega en el lugar de destino y cancelado una suma suplementaria, caso en el cual el transportista estaría obligado a pagar una suma que no excederá el importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino del pasajero; Que, la citada norma constituye parte de las cláusulas del contrato a que se someten los pasajeros con las líneas aéreas, y que resulta además de toda lógica, por cuanto sin mediar declaración alguna del pasajero, resulta imposible valorar fehacientemente las especies contenidas en el equipaje extraviado.

**DECIMOQUINTO:** Que, sobre la base de la normativa vigente en la materia, el No. del artículo 22 del Convenio de Montreal establece: "En el transporte de equipaje, la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería

148

Acuerdo

Acuerdo  
Jueves

o retraso se limita a 1000 derechos especiales de giro (DEG) por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al transportista, al entregarle el equipaje facturado, una declaración especial del valor de la entrega de éste en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello. En este caso, el transportista estará obligado a pagar una suma que no excederá del importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe es superior al valor real de la entrega en el lugar de destino para el pasajero." Atendido lo expuesto y considerando el valor de un DEG a la fecha de la elaboración del presente fallo en la suma de US 1,394.- el límite actual de indemnización corresponde a US\$ 1.394, suma que supera con creces la indemnización de US 646, equivalentes a \$ 461.292.- que solicita la querellante en la época en que fueron interpuestas las acciones, correspondientes al valor de las especies cuya sustracción reclama, conforme con los documentos consistentes en los cargos y boleta que aporta a fs. 20 y ss, no objetados por Latam y en que el sentenciador, atendida su facultad de fallar conforme con las reglas de la sana crítica, regula prudencialmente la indemnización a cancelar por concepto de daño directo.

**DECIMOSEXTO:** Que, la indemnización señalada precedentemente deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C. determinado por el Instituto Nacional de Estadística entre el mes de julio de 2015, correspondiente al mes anterior al de la fecha en que ocurrieron los hechos y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

**DECIMOSEPTIMO:** Que, en cuanto al daño moral, el cual si bien, puede apreciarse de conformidad con el citado artículo 3 letra e) de la citada Ley 19.496, el sentenciador estima que los hechos que motivaron la infracción, provocaron en la demandante un menoscabo en su tranquilidad, toda vez que ha debido efectuar diversas y múltiples gestiones destinadas a obtener el importe de las especies sustraídas por lo que es procedente acoger la demanda civil en este concepto, el cual se regula prudencialmente de conformidad a las reglas de la sana crítica en la suma \$ 500.000.-, respecto de la cual no se regularan reajustes ni intereses.

**VISTOS:** Además lo establecido en las disposiciones pertinentes de la Ley 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local; Ley 18.287, sobre Procedimiento; Convenio de Montreal, y, Ley 19.496 que establece las Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

a) Que, no ha lugar a la excepción de incompetencia absoluta promovidas a fs. 114 y ss por la parte de Latam.

b) Que, de conformidad con lo resuelto en el considerando décimo no ha lugar a la solicitud de objeción de documentos formulada a fs. 140 por la parte de doña Constanza Safatle Ferrari.

150  
Auto  
ante

c) Que, se acoge la querella infraccional de fs. 27 y ss interpuesta por doña **Constanza Teresita Safatle Ferrari**, en la que se hace parte el **Servicio Nacional del Consumidor representado por don Juan Carlos Luengo Pérez**, a fs. 48, y se condena a **Latam Airlines Group S.A.**, representada por don **Enrique Cueto Plaza** a pagar una multa de **15 (quince) Unidades Tributarias Mensuales**, por infringir lo preceptuado en los artículos 12 y 23 de la Ley 19.496 al entregar con retraso una maleta correspondiente al equipaje perteneciente a doña Constanza Teresita Safatle Ferrari, la cual presentaba daños y sustracción de especies.

c) Que, se acoge la demanda civil deducida a fs. 27 y ss por doña **Constanza Teresita Safatle Ferrari en contra de Latam Airlines Group S.A.**, representada por don **Enrique Cueto Plaza** y se le condena a pagar una indemnización de perjuicios por concepto de **daño directo** ascendente la suma de **\$ 461.292.-**, reajustada de acuerdo a lo establecido en el considerando decimosexto del presente fallo, más los **intereses corrientes** para operaciones reajustables que se devenguen desde que el deudor se constituya en mora; y, la suma de **\$ 500.000.-** por concepto de **daño moral**, con costas.

Despáchese orden de arresto por el término legal, si no se pagare la multa impuesta dentro de quinto día por vía de sustitución y apremio.

Déjese copia en el Registro de Sentencias del Tribunal.

Notifíquese.

Remítase copia de la presente sentencia, una vez ejecutoriada al Servicio Nacional del Consumidor, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 58 bis de la Ley No. 19496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Dictada por don **ALEJANDRO COOPER SALAS**, Juez Titular.  
**XIMENA MANRIQUEZ BURGOS**, Secretaria.

Las Condes, 4 de Julio de 2016

Notifiqué por carta certificada el hecho de haberse dictado sentencia  
a Gabriela Wacquer, Carolina Araya y Raúl Fuenzalida

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the bottom.

751

Araya  
Carolina  
7 de Julio