

Arica, ocho de junio de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fs. 4 a 7 rola la denuncia por infracción a la Ley N° 19.496 deducida por Sergio Boris Ilich Benavides Laporte, cédula de identidad N° 4.765.891-8, profesor jubilado, domiciliado en Bogotá N° 280, departamento N° 124, Condominio Socoroma, de Arica, en contra de Latam Airlines Group S.A., R.U.T. N° 89.862.200-2, representada para estos efectos por Ricardo Wolf, ignoro profesión u oficio, con domicilio en calle Arturo Prat N° 391, Arica, y/o por el administrador o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50C inciso tercero y 50D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y r.u.t. ignora y mismo domicilio de su representada. Sostiene el denunciante que en el mes de diciembre de 2016 su hija adquirió un pasaje aéreo de ida y regreso Arica-Iquique-Arica, a su nombre en Latam Airlines Group S.A. y el domingo 8 de enero de 2017 realizó su viaje desde Iquique hacia la ciudad de Arica en el vuelo Lan 186 y en su maleta, además de sus pertenencias, llevaba tres vinos envueltos en ropa y al llegar al aeropuerto no encontró su maleta, por lo que dejó constancia en el formulario de pérdida de equipaje, denominado Creación del Caso ARILA 16000 y, posteriormente se dirigió en taxi a la ciudad de Arica. Sin embargo, señala que una vez en su hogar, funcionarios de Lan le llamaron para informarle que su maleta había aparecido y se devolvió al aeropuerto, pagando nuevamente un taxi ida y vuelta, al llegar al aeropuerto le indicaron que los vinos que traían en su maleta se habían reventado y por ese motivo se le ofreció una compensación de US\$50, los que hasta la fecha de la denunciada no le han sido entregado. Refiere que posteriormente, ya en su domicilio y al revisar su maleta se percató que el daño había sido mayor porque estaba toda su ropa manchada, al igual que sus medicamentos y faltaba un perfume de un valor de \$15.000.- y que a pesar de haber realizado el reclamo no le han dado solución a sus requerimientos y por ello realizó el reclamo en Sernac, solicitando de la empresa denunciada una indemnización de US\$100, la empresa respondió el reclamo y pidió disculpas por los inconvenientes causados en su equipaje al arribo a la ciudad de Arica y ofreció servicio de lavandería que no aceptó y una compensación de US\$50 para solucionar la eventualidad, lo que tampoco aceptó por faltar cosas en su equipaje, agregando que se habría contactado con el denunciante solicitando las boletas y/o cotizaciones

para evaluar su requerimiento lo que no es efectivo y solicita enviar la respuesta del ofrecimiento a un correo electrónico ariatoseq@lan.com, el que no envió porque los documentos se destruyeron con el siniestro de la maleta y hace presente que en la respuesta de su reclamo Lan incurre en un error ya que afirma que si viaje a la ciudad de Arica desde Iquique fue el 6 de enero de 2017, sin embargo, su viaje fue realizado el 8 de enero de 2017 y hace presente que no está conforme con la respuesta y compensación ofrecida por la denunciada, ya que considera que el daño es mayor a la compensación que se le ofreció. En cuanto al derecho, expone que al tenor de los hechos descritos, Lan cometió infracción a los artículos 3 letra b), d) y e), 12 y 24 de la Ley N° 19.496 y señala que en la especie la conducta del proveedor denunciado ha significado una grave infracción a los disposiciones legales indicadas ya que el proveedor ha actuado con negligencia porque no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se contrató al presentación de los servicios, perdió su equipaje en primera instancia, para, posteriormente, avisarle que apareció, pero, destruidas las especies y arruinando sus pertenencias personales, no entregándose ninguna solución hasta la fecha, lo cual le ha causado perjuicios, todo por lo cual es necesario que se le repare todo el daño causado, por no haber respetado el servicio ofrecido, y se multe al proveedor con la multamáxima establecida en la Ley del Consumidor. Asimismo, el Capítulo V, sobre el Contrato de Transportes Aéreo, tratado en el Código Aeronáutico, en su apartado N° 2 "Del Transporte de equipaje" dispone normas especiales para el caso de autos y que el proveedor ha infringido los artículos 134, 136, 13, 142, 148 y 153 y artículo 133 F que dota de competencias a los juzgados de policía local para que conozcan de estos asuntos a través de la Ley N° 19.946, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y agrega en especial en la norma citada que, para efectos de lo dispuesto en esta ley, será también competente, a elección del pasajero, el tribunal de su domicilio y aplicando las normativas señaladas al caso de autos, el transportador, esto es, la denunciada se encontraba obligada, según las propias disposiciones del Código Aeronáutico, en virtud del contrato celebrado, a efectuar el transporte de equipaje en su fecha, horario y demás condiciones estipuladas, debiendo hacer entrega del equipaje en buenas condiciones al pasajero al término del vuelo, presupuesto que la empresa no cumplió.

En la especie, la conducta del proveedor denunciado ha significado una infracción a los artículos señalados, ya que se vulneraron sus derechos como consumidor, no entregándole su equipaje en las condiciones que lo entregó en la ciudad de Iquique al embarcarse. Además, se agrega que la mala atención y negligencia de la denunciada en la búsqueda posterior de su equipaje en la ciudad de Arica al decirle que no estaba y luego llamándole que la habían encontrado para tener que devolverse al aeropuerto desde la ciudad de Arica, lo que provocó incomodidad ya que es una persona de la tercera edad. Solicita, en definitiva, condenar a la denunciada al máximo de la multa establecida en el artículo 24 de la Ley N° 19.496, con costas. Dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de en contra de Latam Airlines Group S.A., R.U.T. N° 89.862.200-2, representada para estos efectos por Ricardo Wolf, ignora profesión u oficio, con domicilio en calle Arturo Prat N° 391, Arica, y/o por el administrador o jefe de oficina, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 50C inciso tercero y 50D de la Ley N° 19.496, cuyo nombre y r.u.t. ignora y mismo domicilio de su representada. Funda la demanda en los mismos hechos que sirven de fundamento a la denuncia infraccional que solicita tener por reproducidos por razones de economía procesal y que los perjuicios son los siguientes: 1.- Daño Emergente: Por la suma de \$235.000.- consistentes en: a) \$15.000.- por el valor del perfume destruido, b) \$50.000.- gastos de traslado para gestionar la recuperación de su equipaje , traslados al centro para tramitar en Sernac la reclamación respectiva, c) \$100.000.- valor de la ropa y artículos personales inservibles con manchas provocadas por el derrame del vino , d) \$50.000.- valor de tres botellas de vino fino destruidas y e) \$20.000.- medicamentos para diabetes y psoriasis; 2.- Daño Moral: Avaluados en \$300.000.- por los malos momentos ocasionados por esta situación que le han ocasionado mucho estrés, acrecentando sus enfermedades y la tranquilidad perturbada por no haber respuesta debida por la pérdida de su equipaje, cuyo valor emocional es muy alto. Además, la pérdida en su trabajo para hacer los trámites respectivos en Sernac, como consecuencia del actuar negligente de la empresa. En cuanto a los antecedentes de derecho, funda la demanda en lo dispuesto en el artículo 3° letra d) y e) de la Ley N° 19.496. Solicita acoger la demanda de indemnización de perjuicios y, en definitiva, condenar a Latam Airlines Group S.A. a pagarle la suma de \$535.000.-, o la

cantidad que se estime en derecho, más los intereses y reajustes que esta cantidad devengue desde la presentación de la demanda, con costas.

A fs. 8 rola la resolución del Tribunal que citar y tomar declaración al representante legal de la denunciada Ricardo Wolf y/o al jefe de local de conformidad con lo dispuesto por el artículo 50 D de la Ley N° 19.496 y a las partes a una audiencia de contestación y prueba.

A fs. 11 vta. Servicio Nacional del Consumidor se hace parte en la denuncia infraccional.

A fs. 13 rola la notificación personal de la denuncia infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios de fs. 4 a 7 vta. y su proveído de fs. 8, presentación de fs. 9 a 11 vta. y su resolución de fs. 12 a Latam Airlines Group S.A. a través de su jefa de local, Erika Sánchez Canales, según atestado del Receptor del Tribunal.

A fs. 14 rola la certificación secretarial de la no comparecencia del representante legal de la denunciada a prestar declaración.

A fs. 21 rolan la declaración indagatoria por escrito de la denunciada.

A fs. 51 a 52 rola la audiencia de contestación y prueba.

A fs. 58 rola la resolución "autos para fallo".

Con lo relacionado y considerando

En cuanto al fondo del asunto:

Primero: Que, a fs. 21 y 22 rola la declaración indagatoria realizada por el letrado Raúl Soto Paredes, en representación de la denunciada infraccional y debidamente facultado, y expone que el problema ocurrido con las botellas de vino transportadas por el actor en su maleta no obedeció ni a una mala manipulación de la denunciada no a acción alguna que pueda imputarse a ésta, sino que la presión existente en los compartimentos de equipaje, la que puede implicar que se produzcan hechos de esta naturaleza. Refiere que, no obstante lo anterior, Lan desde un primer momento ofreció asumir todos los gastos asociados al lavado de las especies afectadas y, frente a la negativa del actor, al pago de una suma de dinero para tal efecto, lo que tampoco fue aceptado. En relación a las especies que el denunciante señala que se habrían extraviado de su maleta y aun cuando ésta no tenía signos de haber sido forzada, Lan solicitó al actor aclarar las especies faltantes enviando los comprobantes de las mismas, sin embargo, hasta la fecha dicha información y documentación no ha sido remitida a la denunciada.

Finalmente, expone que la denunciada posee estrictos procedimientos para el traslado del equipaje de sus pasajeros, los que se transportan en las bodegas del avión en condiciones adecuadas de cuidado, de manera de evitar cualquier daño o pérdida de los mismos. Asimismo, tanto en los aeropuertos de Chile como en todos aquellos en los que opera Lan mantiene empresas de cabotaje y de seguridad con estrictos procedimientos con la finalidad de evitar hechos como el denunciado por el actor.

Segundo: Que, a fs. 51 y 52 rola la audiencia de contestación y prueba celebrada con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil de Sergio Boris Ilich Benavides Laporte por sí; del Servicio Nacional del Consumidor, representado por el Egresado de Derecho Leonel Beyzaga Quiñones y Claudio Andrés Núñez García y con la asistencia de la parte denunciada y demandada civil de Latam Airlines Group S.A., representada por el abogado Oscar Toro Montes de Oca.

La parte denunciante y demandante civil de Sergio Ilich Benavides Laporte ratificó sus acciones y solicitó sean acogidas, con costas.

La parte denunciante del Servicio Nacional del Consumidor ratificó la presentación de fs. 9 a 11

La parte denunciada y demandada civil de Latam Airlines Group S.A. contestó por escrito la denuncia infraccional y la demanda civil de indemnización de perjuicios y solicitó el rechazo de ambas acciones, con costas, sobre la base de los siguientes fundamentos: I. Denuncias de autos. Refiere que tanto Benavides Laporte y Sernac han interpuesto idénticas denuncias en contra de Latam Airlines Group S.A. en las que se señala que el denunciante tenía un vuelo ara la ruta Arica - Iquique - Arica y en su retorno entregó su maleta para ser transportada en la bodega del vuelo y en ella habría dejado unas botellas de vino "envueltas en ropas" y que al llegar el vuelo a Arica su maleta no habría llegado con el resto del equipaje, por lo que realizó el reclamo respectivo. No obstante a los pocos minutos recibió un llamado de Latam informándole que la maleta estaba a disposición en el aeropuerto de Arica y que al llegar al aeropuerto fue informado que las botellas de vino que transportaba su equipaje se habían reventado, manchando su ropa, reconoce que la denunciada le ofreció originalmente una compensación por la suma de US\$50, lo que también fue rechazado. Expone que al llegar a su hogar se habría percatado que

también había desaparecido un perfume que traía en su equipaje, el que avalúa en \$15.000.- Concluye y señala que estos hechos constituirían infracciones a los artículos 3 letras b), d) y e) y 12, 23 y 24. II.- Falta de Legitimación Activa de Sernac. Refiere que en estos autos Sernac se ha hecho parte en una denuncia infraccional en contra de Latam y para los efectos de fundamentar la denuncia el Sernac invoca la norma del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 que establece como facultad del Sernac el velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. Indica que la citada norma otorga competencia al Sernac para efectuar denuncias judiciales y hacerse parte en aquellas causas en las que estén comprometidos los intereses generales de los consumidores, lo que se contrapone a los casos en los que únicamente están comprometidos intereses puramente individuales. Tal referencia – intereses generales – dice relación con casos en los que podría verse un número relevante de consumidores, sea éste determinado o determinable, toda vez que el Sernac, en tanto servicio público debe velar por tales intereses generales y no en constituirse como representante de consumidores específicos en relación con intereses individuales, facultad que claramente le está vedada al Sernac. Del análisis de estos autos, claramente estamos frente a una situación individual y en caso alguno general, constituido, además por una situación del todo excepcional como lo es el caso de un problema de haberse reventado unos vinos en la maleta de un pasajero y la supuesta pérdida de un perfume de la misma, materia toda que fue denunciada por el consumidor ante el Tribunal en forma previa a la denuncia del Sernac. Expone que siendo así, claramente Sernac no tiene facultad o atribución legal para efectuar una denuncia como la de autos en la que únicamente está comprometido intereses individuales de los consumidores y en caso alguno intereses generales o colectivos, razón por la cual la presente denuncia deberá ser desestimada de plano por carecer el Sernac de legitimación activa para interponerla. Sobre esta materia, cabe citar el fallo dictado por la Illtma. Corte de Apelaciones de Santiago (Pol 10678-2014) el que sentó la siguientes doctrina: "1º) Que, el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante Sernac) no tiene legitimación no tiene

legitimación activa para comparecer en estos antecedentes. En efecto, señala la letra g) del artículo 58 de la ley 19.496 que "El Servicio Nacional del Consumidor deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley y demás normas que digan relación con el consumidor, difundir los derechos y deberes del consumidor y realizar acciones de información y educación del consumidor". "Corresponderán especialmente al Servicio Nacional del Consumidor las siguientes funciones: g) Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de los derechos de los consumidores **y hacerse parte en aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores**". Vuelve a la misma idea -aquella de los intereses generales de los consumidores- en el segundo inciso de la norma. Sostiene que parece evidente, entonces, que la ley expresamente ha regulado cuándo SERNAC puede intervenir en los procesos judiciales: sólo cuando estén comprometidos los intereses generales de los consumidores, no cuando SERNAC lo estime conveniente, no cuando SERNAC por sí y ante sí decida que determinado asunto merece su intervención: dicha institución se gobierna por la ley y no por las decisiones que administrativamente puedan adoptar sus personeros. Es claro que SERNAC tiene facultades para velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos establecidos para favorecer a los consumidores, mas judicialmente la ley ha restringido su intervención al caso aludido: aquellas causas que comprometan los intereses generales de los consumidores. 2º) Que, entonces, cabe preguntarse ¿están comprometidos los intereses generales de los consumidores por el reclamo hecho por una consumidora que por un error de la denunciada se le reservó en Recife, Brasil, en el Hotel Best Western Plus Viva Porto de Galinhas en circunstancias que debió haber sido hecha en el Hotel Best Western Solar Porto de Galinhas? Ciertamente no. Y no sólo porque se trata de una sola consumidora afectada, lo que ya sería suficiente para entender que los "intereses generales de los consumidores" no están comprometidos, sino porque de ninguna manera se ha demostrado en el proceso que exista una habitualidad en la conducta atribuida a la denunciada, esto es, que en otros muchos y determinados casos Lan Tours ha actuado negligentemente tomando reservas en hoteles distintos de aquellos pagados por el consumidor. 3º) Que aun cuando el concepto "interés general de los consumidores" no

está descrito en la ley, habrá que darle un sentido que permita determinar si SERNAC puede o no "*hacerse parte*" en procesos judiciales. No se trata, ciertamente, del interés colectivo o difuso de los Consumidores en que la ley 19.946 ha establecido un procedimiento especial en sus artículos 51 a 54 G. Es un interés distinto el de la letra g) del artículo 58 de la citada ley, uno que abstractamente involucra a la generalidad de los consumidores, a la "*sociedad toda*" como ha dicho alguna jurisprudencia y cobra relevancia nuevamente la pregunta: ¿afecta a la "*sociedad toda*", a los intereses de la generalidad de los que consumimos el que Lan Tours se haya equivocado en la reserva de un hotel reservando en uno distinto, hoteles cuyos nombres, por lo demás, son muy similares y claramente son de la misma cadena? Pues se piense lo que se piense sobre qué es lo que habrá querido decir el legislador con aquello del "*interés general de los consumidores*", lo cierto es que no se vislumbra como el problema, relativamente menor, que afectó a una consumidora y que no aparece que sea la conducta inveterada de Lan Tours el equivocarse de hotel, pueda comprometer "*los intereses generales de los consumidores*". Luego, SERNAC no tiene legitimación activa para hacerse parte en estos autos."

3.- Límites Indemnizatorios. Expone que, conforme lo define el artículo 126 del Código Aeronáutico, el contrato de transporte aéreo es aquel en virtud del cual una persona, denominada transportador, se obliga, por cierto precio, a conducir de un lugar a otro, por vía aérea, pasajeros o cosas ajenas y a entregar a quienes vayan consignados y, que por su parte, el artículo 134 del mismo texto legal, dispone que el transportador está obligado a conducir con el pasajero y por el precio del pasaje, su equipaje, dentro de los límites de peso y volumen que se determinen en el contrato. Expone que la denunciada posee la obligación de transportar al pasajero y su equipaje por el mismo valor y que la responsabilidad de la línea aérea en relación con el equipaje transportado, ésta se pone en dos hipótesis diferentes: a) Destrucción, pérdida o avería del equipaje, b) Destrucción, pérdida o avería de las mercaderías. En el primer caso (destrucción, pérdida o avería del equipaje), está referido al equipaje completo y, para este caso, la ley establece un límite especial de responsabilidad de UF 40 por pasajero y que, ciertamente, no estamos en esta hipótesis ya que, conforme el texto de la demandada, la pérdida está referida a artículos específicos dentro el equipaje. En el segundo caso, está

referido a la pérdida o avería de especies específicas dentro del equipaje transportado, caso en el cual, la indemnización ascenderá a UF 1 por kilogramo de peso bruto de carga (en este caso de las especies que supuestamente estarían perdidas). Finalmente, expone que la ley permite que el transportador asuma la responsabilidad total de las especies transportada en caso de ser así convenido mediante el pago de un precio adicional, para cuyo efecto el pasajero deberá hacer especial declaración de las especies transportadas. Señala que en la especie, la denunciada se opone, para todos los efectos legales los límites legales indemnizatorios estipulados por el Código Aeronáutico. 4.- Falta de Responsabilidad de Lan en los hechos denunciados. En la especie, el denunciante señala que portaba una botella de vino en su equipaje facturado en la bodega del avión la que se habría reventado, dañando sus enseres personales, como asimismo, que le habrían sustraído un perfume de su equipaje. Señala que el incluir botellas de vidrio en el equipaje sin que ellas estén debidamente embaladas constituye un hecho de exclusiva responsabilidad del actor y una exposición imprudente al riesgo, que en definitiva éste sufrió, toda vez que la presión existente en el compartimento de equipaje de vuelo implica un riesgo en relación con los líquidos que se transportan. En relación con la pérdida del perfume dentro de su equipaje, señala que las líneas aéreas no exigen declaración de las especies que se incluyen en el equipaje, razón por la cual la denunciada no posee información o antecedentes respecto de las especies transportadas por el actor en su equipaje. No obstante lo anterior, señala respecto de ambos reproches formulados de contrario, señala que el actor en parte alguna denuncia daños en su equipaje o constancia que éste hubiere sido forzado, razón por la cual, primero resulta claro que el problema de los vinos transportados no obedeció a un problema en el transporte del equipaje, como asimismo, que resulta poco verosímil la imputación de pérdida de especie existente en su equipaje, considerando que el mismo no presenta señales de haber sido forzado. Finalmente, y respecto de la pérdida de la maleta del actor, ésta fue rápidamente ubicada y de hecho el mismo día del vuelo e informado el actor del hecho y que la maleta nunca estuvo perdida sino que únicamente demoró un par de horas la llegada la de la misma. Finalmente, expone que debe concluirse en el presente capítulo señalando que no obstante la falta de

responsabilidad de Lan en los hechos denunciados, lo cierto es que por razones estrictamente comerciales, Lan ofreció al actor una compensación de US\$50 sino que adicionalmente ofreció al actor servicios de lavandería de la ropa que resultó manchada y frente al rechazo de tal servicio una compensación de US\$50 sino que adicionalmente y en relación a la especies supuestamente perdidas en su maleta ofreció evaluar una compensación para cuyo efecto solicitó al actor el envío de la boleta del artículo supuestamente perdido, requerimiento que hasta la fecha el actor no ha cumplido.

5.-Infracciones denunciadas. Expone que la denunciante señala como infringidos los artículos 3 b), d) y e), 12, 23 y 24, pero, desafortunadamente, ni el Sernac ni el señor Benavides desarrollan de manera alguna la imputaciones normativas que imputa, sino que simplemente las enuncia. Así por ejemplo, no se entiende la imputación de falta de información (artículo 3 letra b)), toda vez que el actor reconoce que tan pronto llegó su equipaje fue inmediatamente informado de ello, como asimismo que Lan siempre le ofreció alternativas para solucionar el problema que presenta su equipaje, Imputa una infracción al artículo 3 letra d) relativa la seguridad en el consumo, materia respecto de la cual señala que no existe antecedente alguno en la denuncia que impute a una falencia de Lan a este respecto, pues el equipaje no presenta daños ni tampoco signos de haber sido forzado. Ello lleva a necesariamente concluir que no existe falta de seguridad en el consumo sino que una actitud imprudente de transportar líquidos sin estar debidamente embalados en equipaje que va en un avión y cuando se habla de debidamente embalados ciertamente que ello no se satisface con envolverlos dentro de la ropa, lo cual claramente no constituye una suerte de embalaje. En relación con el artículo 12 de la Ley N° 19.496, señala que Lan respetó los términos del contrato y transportó al actor entre las ciudades de Iquique y Arica junto con su equipaje, el cual fue entregado el mismo día del vuelo a fin que con algunos minutos de retraso, lo que ciertamente no constituye una infracción a la Ley N° 19.496. Finalmente, expone que no existe infracción alguna al artículo 23 de la Ley N° 19.496, no sólo por cuanto el actor y su equipaje fueron trasladados, sino que, especialmente, por cuanto Lan en todo momento ofreció alternativas al demandante para solucionar el problema acaecido con su equipaje, lo que ciertamente implica un comportamiento diligente de Lan.

6.- Perjuicios

demandados. Refiere que, al analizar la pretensión indemnizatoria del actor, queda de manifiesto la razón por la cual el actor decidió no aceptar la compensación ofrecida por Lan. Señala que no debe olvidarse que los "perjuicios" ascienden a ropa que habría resultado manchada por el vino y la supuesta pérdida de un perfume avaluado por la propia actora en la suma de \$15.000.-, no obstante ello, se han demandado perjuicios por \$535.000.- lo que evidencia su intención de obtener un provecho indebido de esta situación, todo lo cual deja en evidencia un ánimo de lucro y no un ánimo indemnizatorio. Con todo, señala que rechazan la pretensión de perjuicios por no reunirse en la especie los requisitos mínimos para la indemnización demandada por no existir en la especie una infracción a la Ley N° 19.496. Adicionalmente, señala que rechazan los perjuicios demandados por concepto de daño emergente, consistentes en el valor del perfume, valor que no ha podido acreditarse por el actor, tampoco que éste haya estado en su equipaje, \$50.000.- por concepto de gastos de recuperación de equipaje, punto en que debe recordarse que el equipaje del actor llegó a la ciudad de Arica con pocas horas después del vuelo del actor y que fue Lan quien informó su llegada, disponiendo la entrega al actor. Señala que se pretenden \$100.000.- por artículos personales inservibles, sin señalar cuáles y sin siquiera haber aceptado el que Lan le pagara los gastos de lavandería. Señala que una mancha es perfectamente eliminable con un adecuado lavado. Finalmente, señala que se pretende el pago del vino, aún cuando no existe constancia alguna que la rotura de éste hubiere sido de responsabilidad de Lan, no existiendo señales de daños o mal trato del equipaje del actor. Señal que se demandan daños morales la suma de \$300.000.- por los malos momentos y estrés, aún cuando fue Lan quien avisó pocos minutos después de haber abandonado el aeropuerto que su equipaje había llegado y fue Lan quien en todo momento le ofreció apoyo y compensaciones por el problema con su equipaje, pero, donde las alegaciones parecen insólitas es cuando se pretenden fundamentar el daño moral demandado por el supuesto hecho de haberse acrecentado sus enfermedades, lo cual pretende asociar a una demora muy menor en la entrega de su equipaje y los efectos del vino, los que además no son de responsabilidad de Lan. En consecuencia, señala que los perjuicios demandados por concepto de daño emergente como aquellos demandados por daño

moral, resultan inaceptables y deberá rechazarse la denuncia y demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por Sergio Benavides Laporte y la denuncia infraccional deducida por Sernac en autos, en ambos casos, procediendo al rechazo de ambas, con costas.

Tercero: Que, el Tribunal llamó a las partes a conciliación, la que no se produjo y recibió la causa a prueba y fijó como puntos de ella, los siguientes: "1.- Efectividad de los hechos denunciados, 2.- Efectividad de carecer de legitimidad activa el Servicio Nacional del Consumidor para accionar y hacerse parte a este proceso y 3.- Efectividad de haber sufrido el actor perjuicios, origen de éstos, naturaleza y límites indemnizatorios fijados por el legislador."

Cuarto: Que, la parte denunciante y demandante civil de Sergio Ilich Benavides Laporte y denunciante del Servicio Nacional del Consumidor rindieron prueba documental y acompañaron copia de reclamo presentado en Sernac N° Caso R2017O1257958 que rola a fs. 1, copia de formulario de Reclamo en Latam Airlines Group S.A. que rola a fs. 2 y copia de respuesta de la empresa Latam Airlines Group S.A. que rola a fs. 3.

Quinto: Que, a su turno, la parte denunciada y demandada civil de Latam Airlines Group S.A. acompañó información de pasaje Código de Reserva CQZKGD a nombre de Sergio Benavides Laporte que rola a fs. 42 a 44 y condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje que rola a fs. 45 a 50.

Sexto: Que, es un hecho no controvertido en autos que:

1.- Que, el denunciante, don Sergio Ilich Benavides Laporte viajó desde la ciudad de Iquique hacia Arica en el vuelo Lan 186 el día 8 de enero de 2017 con una maleta facturada y en cuyo interior transportaba botellas de vino envuelta entre sus ropas.

2.- Que, al arribar al aeropuerto de la ciudad de Arica su equipaje facturado consistente en una maleta no fue encontrada y estampó el reclamo por escrito a través formulario habilitado por Latam denominado ARILA 16000 al efecto con fecha 8 de enero de 2017.

3.- Que, el denunciado fue llamado el mismo día de su arribo a la ciudad de Arica por funcionarios de Lan para comunicarle que su maleta había sido encontrada y que el denunciante recibió.

4.- Que, en el aeropuerto Chacalluta el denunciante fue informado por funcionarios de Lan que los vinos que transportaba en su equipaje facturado se habían reventado.

Séptimo: Que, entonces, previo análisis del fondo del asunto, deberá efectuarse pronunciamiento respecto de la falta de legitimación activa del Servicio Nacional del Consumidor, quien se ha hecho parte en la denuncia infraccional deducida a fs. 1 por un particular, alegada como defensa por Latam Airlines Group S.A. y que fundamenta en que el citado servicio no posee esta facultad o atribución legal toda vez que en esta causa se encontrarían comprometidos únicamente los intereses individuales de un consumidor y no los intereses generales o colectivos. Sobre el particular, ha de tenerse presente que el Sernac posee como función esencial el velar por la protección de los intereses generales de los consumidores, fundado en la pretensión del legislador de otorgar y alcanzar la integridad del sistema proteccional y cautelar de los derechos supraindividuales de los consumidores que puede verse lesionado el universo completo de clientes que merecen un estándar mínimo de protección y un adecuado equilibrio entre los distintos participantes de una relación de consumo, por ello a juicio de esta sentenciadora sí posee la habilitación procesal para ejercer acciones que el legislador le ha otorgado en virtud del artículo 58 letra g) de la Ley N° 19.496 y, habrá de concluirse que el concepto de interés general, que fue introducido por la ley N° 19.955, en el artículo 58 letra g) incorporó una expresión comprensiva de atribuciones y facultades del Sernac para el ejercicio de sus particulares facultades y que, entenderlo de otro modo, importaría privar en la práctica al Sernac de la facultad de cautela que el legislador le entregó, con herramientas especiales para hacerlo, motivos todos que ameritan desechar la alegación de falta de legitimación activa de Sernac.

Octavo: Que, aún con lo razonado en el acápite anterior, y la prueba aportada por las partes, consistentes en copia de reclamo presentado en Sernac N° Caso R2017O1257958 que rola a fs. 1, copia de formulario de Reclamo en Latam Airlines Group S.A. que rola a fs. 2, copia de respuesta de la empresa Latam Airlines Group S.A. que rola a fs. 3, información de pasaje Código de Reserva CQZKGD a nombre de Sergio Benavides Laporte que rola a fs. 42 a 44 y condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje que rola a fs. 45 a 50., apreciados

conforme a las reglas de la sana crítica, esta juez adquirió la convicción que Latam Airlines Group S.A. no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino la prestación del servicio de transporte aéreo que no sólo la obligaba al transporte del pasajero denunciante Sergio Ilich Benavides Laporte sino también al de su equipaje facturado en la bodega del avión, el que no fue recibido en forma oportuna por el denunciante al término de su viaje en la ciudad de Arica, concretamente, en el aeropuerto Chacalluta, sino con posterioridad, pero, el mismo día de su llegada a la ciudad de Arica y después y, realizado el correspondiente reclamo, prestando así un servicio deficiente, que importa haberse infringido los artículos 12 y 23, ambos en relación con el artículo 24 de la Ley N° 19.496 y, por ello, se acogerá la denuncia infraccional de fs. 4 a 7 de Sergio Ilich Benavides Laporte y del Sernac de fs. 9 a 11. Sin embargo, no podrá arribarse a la conclusión que la denunciada cometió una infracción respecto de la pérdida de especies consistentes en botellas de vino alegada por el denunciante que se reventaron en su equipaje, toda vez que, conforme a las máximas de la experiencia, no resultaba adecuado y ni exento de riesgos el transporte de estas especies en una maleta facturada en bodega del avión sin una adecuada protección o empacado y adopción de medidas comúnmente conocidas para el traslado de botellas como no colocarlas todas juntas, ni pegadas unas a otras o en los bordes de la maleta y, que por tratarse de líquidos y la presión que existe en los compartimentos de equipaje podían verse afectados, entendiéndose que no bastaba el que las botellas fueran envueltas en la ropa del denunciante, lo que permite atribuir a éste la falta de diligencia y previsión para evitar inconvenientes que su rotura pudiera producir en su equipaje y los demás artículos que éste transportaba en ella y, menos aún, podrá tenerse por establecido que la denunciada es responsable de un perfume que se habría perdido dentro de su equipaje porque ni su existencia ni su extravío o pérdida fue acreditada de manera oportuna por el mismo y se rechazará la denuncia infraccional de fs. 4 a 7 por Sergio Ilich Benavides Laporte y del Sernac de fs. 9 a 11 por la infracción artículo 3 letras b), d) y e) y se absolverá a la denunciada por ella, según se dirá.

Noveno: Que, no habiéndose rendido prueba para acreditar los perjuicios sufridos por el actor por el retraso en la entrega y recepción de su equipaje

y el monto de éstos y, no habiéndose establecido que la denunciada es responsable de la rotura de las botellas de vino al interior del equipaje del denunciante ni se da le pérdida de un perfume, cuya existencia no pudo tenerse por acreditada, habrá de rechazarse la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida por Sergio Ilich Benavides Laporte a fs. 4 y siguientes en contra de Latam Airlines Group S.A., pese al ofrecimiento compensatorio realizado por la demandada al pasajero, lo que resulta más bien una política de solución amigable de un conflicto de la empresa en el caso concreto.

Décimo: Con lo argumentado, no existiendo otros antecedentes que ponderar y teniendo presente las facultades de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa de acuerdo con las normas de la sana crítica y visto lo dispuesto en los artículos 1, 7, 8, 9, 14, 17, 24 y 25 de la Ley 18.287 Sobre Procedimiento ante los Juzgado de Policía Local, artículos 12, 23, 24 y 50 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y modificaciones posteriores y los artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231 Sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local,

Resuelvo:

En cuanto a lo infraccional

1.- Se acoge la denuncia infraccional deducida a fs. 4 y siguientes por Sergio Ilich Benavides Laporte y el Servicio Nacional del Consumidor a fs. 9 a 11 en contra de Latam Airlines Group S.A.

2.- Se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, del giro línea aérea, R.U.T. N° 89.862.200-2, representada por Ricardo Wolf, ignora profesión u oficio y cédula de identidad, ambos domiciliados en Arturo Prat N° 391, de Arica; a una multa de **TRES UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**, por no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio, infringiendo el artículo 12 en relación con el artículo 23 y 24 de la Ley N° 19.496, que establece normas de protección a los derechos del consumidor.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la fecha de la notificación de la presente sentencia, despáchese por vía de sustitución y apremio orden de arresto en contra de la representante legal por VEINTE DIAS de Reclusión Nocturna.

3.- Se absuelve a Latam Airlines Group S.A., por infracción al artículo 3° letras b), d) y e) de la Ley N° 19.496, Ley que establece normas de protección a los derechos del consumidor, por falta de méritos.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios

4.- Se rechaza demanda civil de indemnización de perjuicios deducida a fs. 4 a 7 por Sergio Ilich Benavides Laporte a fs. 4 y siguientes en contra de Latam Airlines Group S.A. *hace copia*

5.- No se condena en costas a la denunciada y demandada civil por no haber sido totalmente vencida.

Anótese, Notifíquese, Comuníquese y Archívese en su oportunidad.

Rol N° 270-LQ/2017



Sentencia pronunciada por doña **CORALI ARAVENA LEON**, Juez Titular del Tercer Juzgado de Policía Local de Arica.