TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL TEMUCO.

Temuco, treinta y uno de julio del año dos mil quince.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE.

- 1.- Que, se ha incoado causa rol 109.543-L a partir de la denuncia de fs 1 y siguientes por infracción a la Ley Nº 19.496 interpuesta por doña PAULA DE LA MAZA, domiciliada en calle Pamplona Nº 735 , Villa Cataluña, Temuco, causa a la cual, conforme a la resolución que rola a fs. 45 se acumula denuncia por infracción a la misma ley, deducida por doña PAULA ANDREA ROJAS HERRERA, domiciliada en calle Las Encinas Nº 02571, Temuco; ambas denuncias son deducidas en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada , según presentación que rola a fs 76 por don Francisco Castillo , ambos domiciliados en calle Manuel Bulnes Nº 687, local 103. Temuco.
- 2.- Que, los hechos expuestos por ambas denunciantes son básicamente los mismos, razón por la cual serán refundidos por el Tribunal; señalan que con fecha 28 de Enero de 2014 adquirieron vía web pasaies desde Santiago a Salvador de Bahía, con escala en Sao Paulo, Brasil; que ambos pasajes contemplaban salida el día 12 de Marzo de 2014 en el vuelo JJ 8021 operado por TAM Líneas Aéreas, para llegar a Sao Paulo el mismo día a las 20:30 horas y tomar vuelo de conexión JJ 3170 operado por TAM Líneas Aéreas, a Salvador de Bahía a las 22:50 horas, con horario de llegada a las 01:05 del día 13 de Marzo; que se trasladaron a Santiago el Martes 11 de Marzo vía aérea para no tener retrasos presentándose en el Aeropuerto Arturo Merino Benítez a las 13,00 horas cumpliendo así con lo recomendado e instruido por la línea aérea; que abordaron el avión, tomaron sus asientos y esperaron dos horas y treinta minutos que el avión despegara, lo que en definitiva no sucedió ya que la línea aérea adujo inconvenientes técnicos que luego supieron se debían a que un vehículo había chocado con la turbina del avión; que luego de conocido lo anterior y ante insistencia de los pasajeros, la tripulación les permitió abandonar la nave concurriendo al counter donde se habían embarcado en donde se les informa que el vuelo JJ 8021 se cancelaba por inconvenientes técnicos; que producto de los reclamos se les ofreció un vuelo para el día siguiente a las 07:00 AM ofreciendo además estadía en el hotel Monticello u otro en Viña del Mar propuesta que rechazaron; que se les informa que existe el vuelo JJ 8073 con asientos disponibles, programado para las 18:35 del mismo 12 de Marzo, con llegada a Sao Paulo a las 23:30 horas aproximadamente, decidiendo embarcarse; que el tomar esta opción les implicó perder vuelo JJ 3170 de conexión desde Sao Paulo a Salvador de Bahía, programado para las 22:50 y además una noche de estadía en destino final Salvador de Bahía, hotel que estaba pagado; que al llegar a Sao Paulo y producto de la pérdida del vuelo de conexión, la línea aérea les ofrece un voucher para taxi, alimentación y estadía en Sao Paulo, el cual aceptan; que al ir a retirar sus equipajes se percatan que no se encuentran por lo que interponen respectivos reclamos; que el hotel de estadía era bastante precario, no tenía aire acondicionado, la cena ofrecida eran restos del buffet del desayuno y prácticamente no quedaba nada; que el vuelo para Salvador de Bahía estaba programado para las 13:00 horas y al llegar al aeropuerto se informan por un ejecutivo que sus equipajes nunca habían salido de Santiago, reclamando nuevamente; que decidieron tomar su avión con destino a Salvador de Bahía luego que se les informara que sus equipajes llegarían al aeropuerto de dicha ciudad el día Jueves 13 de Marzo; que señalado día, cerca de las 17,30 horas llegaron a su destino final y a su hotel con un retraso de 17 horas, luego de las consiguientes molestias y perjuicios ya que debieron incurrir en gastos no contemplados como muda de ropa y útiles de aseo; que ya instaladas en Salvador de Bahía consultaron

en aeropuerto por llegada de sus equipajes transcurriendo los días Jueves 13 y Viernes 14 sin resultados positivos; que finalmente sus equipajes les fueron entregados en su Hotel el día Sábado 15 de Marzo a las 10:00 AM; que en viaje de regreso a Santiago de Chile nuevamente sus equipajes fueron extraviados por la línea aérea, los cuales recién pudieron tener en su poder 24 horas después, enviándolos la línea aérea a nuestro domicilios en Temuco; que por lo mismo efectuaron los respectivos reclamos; que la línea aérea les ofrece una compensación de 400 dólares en servicios LAN o bien 220 dólares en efectivo además de un vale vista por \$ 50.000 por los inconvenientes ocasionados por la pérdida del equipaje, lo que rechazaron de plano por consideran que los montos eran insuficientes e incluso ofensivos a sus dignidades; que procedieron a ingresar reclamo ante SERNAC a través de su página web en cual evacuado por LAN reitera ofrecimientos. Expresan que los hechos descritos configuran infracción a los arts. 12, 23, 24 y 50 letra d) de la Ley N° 19.496. Cita sentencia del Primer Juzgado de Policía Local de Temuco, causa rol 210.777-J. Piden tener por interpuesta denuncia por infracción a la Ley del Consumidor en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., acogerla a tramitación y condenar al infractor al máximo de la multa establecida en la Ley N° 19. 496, con costas.

3.- Que, a fs 77 se efectúan las notificaciones legales.

- 4.- Que, a fs. 79 consta realización del comparendo de estilo, el cual se lleva a efecto con la asistencia de los abogados de ambas partes. La parte denunciar tatifica integramente las denuncias de fs. 1 y fs. 45. A su turno la parte denunciada opone excepción dilatoria, mediante minuta escrita que solicita se tenga como parte integrante del comparendo. El Tribunal provee traslado y la suspensión de la audiencia hasta la resolución del incidente.
- 5.- Que, luego de evacuado el traslado rolante a fs. 84 y siguientes, el Tribunal resuelve incidente conforme consta de resolución de fecha 26 de Noviembre de 2014 que rola de fs. 87 a 90 de autos.
- 6.- Que, a fs. 93 consta continuación del comparendo de contestación, conciliación y prueba, el cual se lleva a efecto con la asistencia de los abogados de ambas partes. La parte denunciada contesta denuncia mediante minuta escrita la que pide sea integrada a los autos.
- 7.- Que, la Abogado de la querellada al contestar opone la excepción de contrato cumplido, alegando que su representada cumplió con lo contratado transportando a las demandantes a su destino final, la ciudad de Salvador de Bahia, Brasil; en segundo término opone la excepción de caso fortuito o fuerza mayor aduciendo que en la especie el retraso de la salida del vuelo encuentra su fundamento en la seguridad de los pasajeros, pues el avión que iba a realizar el itinerario sufrici problemas técnicos de último momento que impidieron que despegara a la hora indicada, por cuanto al retirar la manga esta pasó a llevar al motor izquierdo, lo que obligó a una completa revisión y postergar el vuelo hasta el día siguiente; que en la especie la fuerza mayor exime de toda responsabilidad a su representada. Termina pidiendo tener por contestada querella infraccional y rechazarla por improcedente, con costas.
- 8.- Que, la parte denunciante en apoyo a sus alegaciones rinde prueba documental acompañando con citación y apercibimiento legal del Art. 346 N° 3 del CPC impresiones de pantalla de las redes sociales facebook y twitter de las cuentas de la tienunciantes, de los días 12 al 21 de Mayo de 2014; ratifica los documentos acompañados desde fs. 9 a 43 y de fs. 54 a 74 de autos. Acto seguido rinde prueba testimonial compareciendo a estrados doña Karla Macarena Jiménez Castro, quien debidamente individualizada y juramentada declara: que viene como testigo de Paula de la Maza y de Paula Rojas quienes le contaron que

240 - desculntes cueres

tuvieron un conflicto con la línea aérea LAN, que perdieron sus maletas en Brasilas que pudieron recuperar recién al tercer día del viaje que duraba siete; que al regreso del viaje la misma línea aérea les volvió a perder las maletas a la llegada à Santiago; que les ofrecieron una compensación de 400 dólares en servicios y 200 dólares en efectivo lo cual consideraron insuficiente debido a los gastos que debieron incurrir por los días que estuvieron sin maletas; que después Paula de la Maza estuvo con licencia médica tres semanas por estrés y luego ambas fueron despedidas; sabe de lo anterior por haber sido colegas de trabajo en ese período. La testigo es repreguntada en cuanto si tiene conocimiento cuando tomaron sus vacaciones las demandantes, a lo cual responde que del 11 de Marzo de 2014 y lo recuerda porque ella también las tomó en la misma fecha; en cuanto a si realizaron un viaje, a donde, en que línea y si supo del resultado del viaje, la testigo responde que realizaron un viaje a Salvador de Bahía, Brasil en LAN y les resultó mal

- 9.- Que, la abogado de la parte denunciada rinde prueba documental acompañando con citación y bajo apercibimiento legal del Art. 346 N° 3 del CPC, los siguientes documentos: 1.- Ingreso de caso en sistema interno de LAN originados ante reclamos de la demandante Paula de la Maza y Paula Rojas; 2.- Memos de compensación emitidos para doña Paula de la Maza y doña Paula Rojas; 3.- Travel Boucher ofrecidos por LAN a las denunciantes; 4.- Condiciones aplicables a contratos de transporte aéreo de pasajeros y equipajes obtenidas de página web lan.com.
- 10.- Que, la parte denunciante solicita que se oficie a la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social de la Araucanía para que informe si las denunciantes y demandantes trabajaron en dicha institución y fecha en que se puso término a sus contratos; si presentaron licencias médicas durante el año 2014 y que se remitan al Tribunal copia de las resoluciones que autorizan uso del feriado legal de ambas. El Tribunal, a fs. 138 accede a lo solicitado y dispone oficiar. A fs. 141 y siguientes consta oficio diligenciado, agregado a sus antecedentes por resolución de fecha 04 de Mayo de 2015 de fs. 236.
- 11.- Que, resulta ser un hecho cierto, no controvertido y establecido en la causa, que las denunciantes, con fecha 28 de Enero de 2014 adquirieron vía web lan. com pasajes aéreos para el día 12 de Marzo de 2014, en el vuelo JJ 8021 operado por TAM Líneas Aéreas, desde Santiago a Salvador de Bahía, con escala en Sao Paulo. Brasil; que ya embarcadas en señalado vuelo, luego de un retraso de dos hora y media no salió por inconvenientes técnicos según se les informó, procediendo a abandonar la nave; que se les ofreció la opción de tomar un vuelo al día siguiente, ofreciéndoles además estadía en el hotel Monticello u otro en Viña del Mar lo que las denunciantes rechazaron; que aceptaron otra opción ofrecida tomando el vuelo JJ 8073 también operado por TAM programado para las 18:35 horas del día 12 de Marzo de 2014 con llegada a Sao Paulo a las 23:30 horas aproximadamente, lo que les implicó perder vuelo de conexión JJ 3170 a Salvador de Bahía de las 22:50 horas, debiendo tomar un vuelo programado para las 13:00 del día siguiente, lo cual les significó perder una noche de estadía en hotel de Salvador de Bahía, ya pagada; que en Sao Paulo se percataron que no llegaron sus equipajes razón por la cual efectuaron el correspondiente reclamo; que va en Salvador de Bahía constataron igualmente que no les había llegado sus equipajes, reclamando nuevamente siendo informadas que estos llegarían al aeropuerto de dicha ciudad el Jueves 13 de Marzo; que finalmente el Viernes 14 de Marzo recibieron sus equipajes; que lo anterior les significo que no pudieron disponer de su ropa y debieron adquirir mudas de ropa adicional y útiles de aseo; que al regresar a Santiago nuevamente sus equipajes fueron extraviados, reclamando nuevamente y recibiéndolos 24 después de sus arribos a Santiago, configurándose respecto del equipaje de las denunciantes un actuar negligente de la denunciada.

a itel da no la

al

16

000000000

13.- Que, con los antecedentes allegados a los autos, los que se han analizado conforme a las reglas de la sana crítica, en virtud de lo dispuesto en el art 14 de la Ley No 18.287, esta sentenciadora ha logrado adquirir convicción en orden a que la parte denunciada, al no cumplir con contrato de transporte aéreo y de equipais inicialmente suscrito con las denunciantes, incurrió en infracción a lo establecido en el Art. 12 de la Ley N° 19.496 que establece: "Todo proveedor de bienes c servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio"; asimismo respecto del extravío de los equipajes de las denunciantes, se aplica a su respecto el haber incurrido einfracción a lo establecido en el Art. 23 inc. 1º de la citada ley, que estableca "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en 🗵 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, cantidaz identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bier : servicio"; atendido lo expuesto la presente denuncia será acogida, aplicándosa

EN CUANTO A LA ACCION CIVIL

14.- Que, en el primer otrosí de presentación de fs. 1 y siguientes doña PALII 4 DE LA MAZA, ya individualizada y en el primero otrosí de su presentación de E 45 y siguientes doña PAULA ANDREA ROJAS HERRERA, también individualizant deducen demanda civil de indemnización de periuicios en contra de LATAY AIRLINES GROUP S.A., representada según presentación que rola a fs 76 por ca-Francisco Castillo, ambos domiciliados en calle Manuel Bulnes Nº 687, local 113 Temuco. Fundan su accionar en los mismos hechos ya expuestos en la causa los que dan por reproducidos; señalan que la infracción cometida les ter ocasionado perjuicios que exigen le sean reparados; para la demandante civil doña Paula de la Maza: 1) Por concepto de daño directo, la suma de \$ \$44.53 correspondiente a gastos por compra de ropa y útiles de aseo; y la suma de 3 33.561 correspondiente a la pérdida de una noche de estadía en el Hotel Bata Prime Hostel.- Lo anterior asciende a la suma total de \$ 77.897. 2) Por concezza de daño moral la suma de \$ 3,000,000.- En total esta demandante acciona pc - 3 suma de \$ 3.077.897; para la demandante civil doña Paula Andrea Roja Herrera: 1) Por concepto de daño directo, la suma de \$ 25.350 correspondiente gastos por compra de ropa y útiles de aseo; y la suma de \$ 33.561 correspondient a la pérdida de una noche de estadía en el Hotel Bahía Prime Hostel.- Lo antenda asciende a la suma total de \$ 58.911. 2) Por concepto de daño moral la suma ca

241 - Dosalutes currenta y uno

3.000.00. En total esta demandante acciona por la suma de \$ 3.058.911.- Ambas demandantes accionan con reajustes intereses y costas

15.- Que, la demandada civil contesta la demanda civil de indemnización de perjuicios, señalando que la demanda civil debe ser rechazada en todas sus partes, con costas. Da por reproducidos los fundamentos de hecho como de derecho referidos al contestar la denuncia infraccional. Manifiesta que debe rechazar la demanda de autos por cuanto no se ha incurrido en infracción alguna a la Ley 19496. Refiere que la actora Paula de La maza pretende que se le indemnicen los perjuicios causados por su representada, los que avalúa en la suma de \$ 3.077897 y que la actora doña Paula Rojas Herrera demanda la suma de \$ 3.058.911; que la indemnización debe guardar relación con el daño causado y es evidente que en la especie lo demandado excede todo parámetro racional, que el supuesto daño moral radicaría en las molestias de las actoras al retrasarse el vuelo y la demora en la entrega de sus equipajes ; la demora en el vuelo no le es imputable bajo ningún respecto por lo expuesto al oponer la excepción de caso fortuito o fuerza mayor , pero dando cuenta de que su principal objetivo es la conformidad absoluta de sus clientes, ofreció a cada una de las actoras un travel Boucher consistente en U\$ 400 canjeables en servicios LAN o bien U\$ 200 en efectivo. Agrega que el daño moral debe ser probado, así los han resueltos innumerables fallos de los Tribunales.

16.- Que, habiéndose establecido la responsabilidad infraccional de la guerellada, el Tribunal acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta en estos autos.

17.- Que, en cuanto a los daños directos demandados por ambas demandantes, este Tribunal accederá a lo solicitado; en lo referido al daño moral por el cual accionan ambas demandantes, esta sentenciadora considera que este tiene su fundamento en la naturaleza afectiva del ser humano, el que se produce toda vez que una persona sufra un menoscabo, a raíz o como consecuencia de la ocurrencia de un hecho externo, ajeno a su voluntad, que le provoca aflicción, angustia, molestias y preocupaciones. En estos autos el Tribunal ha adquirido la convicción que, es un hecho cierto que las actoras se vieron enfrentada a situaciones ajenas a su voluntad, que le causaron, con ocasión de su vacaciones programadas con anterioridad y que no cabe duda son motivo de descanso, relax y disfrute, y que vivieron precisamente lo contrario, sufrieron aflicciones, angustias, molestias y preocupaciones, no pensadas ni queridas, viéndose perjudicadas injustamente por omisiones en que incurrió la demandada civil, quien no cumplió con su responsabilidad emanada del Contrato de Transporte Aéreo y de Equipaje, originalmente suscrito con las demandantes, por lo que el Tribunal es de opinión que efectivamente se les causó a ambas un daño moral; bajo tal convicción la demandada civil debe resarcir a las demandantes por los perjuicios, atendida la naturaleza y las especiales circunstancias que rodearon a los hechos que motivaron demandas civiles de ambas, como también las aflicciones, angustias y molestias causadas. Este Tribunal, considerando lo antes expuesto y atendido el mérito del proceso, fijara prudencialmente los montos de las indemnizaciones demandadas por este concepto, por ambas demandantes, en la suma que se indicará en lo resolutivo de este fallo.-

Y VISTOS: Asimismo, lo dispuesto en los Arts. 1, 13 y demás pertinentes de la Ley Nº 15.231; Arts. 1, 2, 3, 12, 23, 24, 50 letra D, y demás pertinentes de la Ley Nº 19.496; Arts. 1, 3, 7, 9, 10, 11, 12, 14 y 17 de la ley Nº 18.287 se declara: 1.- Que ha lugar, con costas, a las denuncias infraccionales interpuestas en estos autos por doña PAULA DE LA MAZA, ya individualizada y por doña PAULA ANDREA ROJAS HERRERA, también individualizada, en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por don Francisco Castillo , ambos también individualizados, condenándoseles a pagar una multa de 25 UTM de beneficio

o o es la os es la sa d, o

ı de

de

de

de

1.7

fiscal, dentro del quinto día de ejecutoriado este fallo, conforme a lo señalado en el considerando décimo tercero de esta sentencia. Si la parte condenada retardare el pago de la multa impuesta, aplíquese respecto de su representante lo dispuesto en el Art. 23 de la Lev 18.287. 2.- Que se acogen con costas las demandas civiles de indemnización de perjuicios interpuestas por doña PAULA DE LA MAZA, y doña PAULA ANDREA ROJAS HERRERA, ambas individualizadas, en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por don Francisco Castillo, por lo que la demandada civil deberá pagar: A) A la demandante civil doña Paula de la Maza: 1) Por concepto de daño directo la suma total de \$ 77.897; y 2) Por concepto de daño moral la suma de \$ 1.000.000.-B) A la demandante civil doña Paula Andrea Roias Herrera: 1) Por concepto de daño directo, la suma total de \$ 58.911; y 2) Por concepto de daño moral la suma de \$ 1.000.00, atendido lo expresado en el considerando décimo séptimo de este fallo. 3.- Que las sumas ordenadas pagar deberán reajustarse en la misma proporción en que varié el índice de precios al consumidor desde la fecha de la infracción hasta el último día del mes anterior al que se efectué el pago y devengara los intereses corrientes bancarios.

Cúmplase, en su oportunidad, con lo dispuesto en el Art 58 bis de la Ley Nº 19.496.

ANOTESE, NOTIFIQUESE Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD ROL 109 543-1

PRONUNCIO MIRIAM ELISA MONTECINOS LATORRE, JUEZ TITULAR. AUTORIZA GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA, SECRETARIO ABOGADO

TEMICO A 03 DE ROOTTO DE 201

SIENDO LAS A HORAS TYDTIFIQUE PERSONALM

RESOLUCION QUE ANTECEDE



CERTIFICO: Que la sentencia definitiva dictada en estos autos Rol Nº 109.543-L, se encuentra firme y ejecutoriada.

Temuco, veintiuno de agosto de dos mil quince.

GUIDO ALEJANDRO SAGREDO LEIVA

Secretario Abogado

Temuco, 22 de Diciembre del 20 16

Certifico que las copias que anteceden son fiel a su original

Secretario