

TERCER JUZGADO DE POLICÍA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 6.422-7-2015

LAS CONDES, veintiocho de septiembre de dos mil quince.

VISTOS:

A fs. 12 y siguientes, don **Juan Patricio Camus Saavedra**, ingeniero civil en minas, domiciliado en calle Las Torcasas N° 102, depto. 504, Las Condes, deduce denuncia por infracción a la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LAN Airlines**, representada legalmente, para estos efectos, por doña Victoria Chauriye Fernández, ambos con domicilio, para estos efectos, en Av. Américo Vespucio N° 901, comuna de Renca, para que sea condenada al pago de la suma de \$305.000 a doña Catalina Sandoval, más reajustes, intereses y costas; **acción que fue notificada a fs. 29 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que al arribar a la ciudad de Santiago de Chile el día 7 de febrero de 2015 en el vuelo LA 705 operado por LAN Airlines y retirar su maleta de la cinta transportadora del aeropuerto, se percató que la cerradura de seguridad de su maleta había sido forzada y destruida y que desde su interior le habían sustraído la caja de un reloj nuevo, junto con la boleta de compra de éste y del manual de uso y garantía. Que, producto de lo anterior hizo saber al personal de equipajes de LAN Airlines dispuesto en el mismo aeropuerto de lo ocurrido, los que le indicaron que el procedimiento a seguir consistía en llamar al Centro de Ayuda de LAN y hacer la denuncia antes de 7 días. Que, efectuó el reclamo con fecha 9 de febrero de 2015, al cual le fue asignado el número de caso 39280471, pero que no obstante la infinidad de

correos intercambiados con LAN no dieron solución a su problema, lo que lo motivó a efectuar un reclamo ante el Sernac, reclamo al que LAN dio una respuesta negativa.

A fs. 21 y siguiente, comparece, por escrito, don Carlos Stevenson Valdés, en representación de **Latam Airlines Group S.A.**, ambos con domicilio en Av. Rosario Norte N° 615, oficina 2102, Las Condes, quien respecto de los hechos denunciados señala que el personal de equipaje de Latam es el encargado de supervisar y solucionar problemas como el denunciado en autos, no los centros de llamados de la compañía. Que, no existe registro de que el denunciante se haya efectivamente acercado al personal de Latam en el aeropuerto para realizar la denuncia y queja correspondiente. Finalmente señala que, el equipaje desde el embarco del pasajero cruza por varios canales distintos hasta el retorno a su dueño, por lo que bien podría haber sido violentado por un tercero ajeno a su representada, especialmente considerando que su estado no coincide con las políticas de cuidado y empleo del equipaje que rigen al personal de la compañía en estos casos.

A fs. 39 y siguiente, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil Camus Saavedra, quien ratifica su denuncia y demanda civil de fs. 12 y siguientes, y la asistencia del apoderado de la parte denunciada y demandada Latam Airlines, quien contesta la querrela y demanda civil deducida en autos; rindiéndose la prueba documental que rola en autos.

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

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) En lo infraccional:

Primero: Que, la parte denunciante fundamenta su denuncia en el hecho que la empresa denunciada habría incurrido en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al actuar con negligencia, causándole menoscabo producto de la deficiente prestación del servicio entregado consistente en el transporte de su equipaje vía aérea desde Madrid a la ciudad de Santiago, debido a que al retirar su maleta se percató que ésta presentaba su cerradura de seguridad forzada y desde su interior le había sido sustraída la caja de un reloj con su manual y boleta de compra, y que pese a efectuar los reclamos pertinentes Lan no entregó solución alguna.

Segundo: Que, la parte denunciada, al contestar las acciones deducidas en su contra, señala que Latam Airlines no ha podido constatar ninguna de las imputaciones del denunciante, toda vez que no existe constancia alguna de que la cerradura de la maleta hubiere sido forzada o que ésta hubiera sido embarcada con su cerradura en buen estado y menos aún la pérdida de especies existentes al interior de ésta. Agrega que, de acuerdo con lo dispuesto en el Contrato de Transporte Aéreo, cualquier especie de valor que transporte un pasajero debe ser llevada dentro del equipaje de mano y bajo la custodia del mismo pasajero, razón por la cual si el denunciante consideraba que la caja que portaba su reloj, aún sin él, constituía un elemento de valor, debió transportarla en su equipaje de mano. Finalmente señala que Latam Airlines no ha incurrido en infracción alguna y que tanto la denuncia como la demanda civil deben ser rechazadas.

Tercero: Que, para acreditar y fundamentar sus dichos, el denunciante **Camus Saavedra** rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 1 y 2, copia de boleto electrónico adquirido por el denunciante el día 10 de noviembre de 2014, para vuelo operado por Latam Airlines Santiago-Madrid-Santiago; 2) A fs. 3 y 4, copia de boleto electrónico adquirido por

el denunciante el día 21 de enero de 2015, correspondiente a cambio de fecha de regreso para vuelo operado por Latam Airlines Madrid-Santiago para el día 6 de febrero de 2015; 3) A fs. 5 a 8, copia impresa de correos electrónicos intercambiados por el denunciante con Latam Airlines con ocasión de los hechos denunciados; 4) A fs. 9 a 11, copia de reclamo y denuncia formulada por el denunciante ante el Sernac y respuesta de Latam a requerimiento de dicho organismo; y 5) A fs. 33, Manuel de Maleta marca Delsey que sufrió daños; **documentos no objetados por la parte contraria.**

Por su parte, la denunciada **Latam Airlines** rindió la siguiente prueba documental: 1) A fs. 34 a 36, copia de condiciones aplicadas en el Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje que rige la relación comercial entre el denunciante y Latam; y 2) A fs. 37 y 38, copia impresa de portal de internet en el que Latam informa sobre las normas relativas al transporte de equipaje; **documentos no objetados por la parte contraria.**

Cuarto: Que, a fs. 40, rola acta de audiencia de exhibición de la maleta materia de autos, la que consigna que se trata de una maleta de color negro marca Delsey Design y que ésta presenta en su costado derecho, parte superior, una chapa de seguridad con una clave de 3 dígitos. Que, asimismo, se aprecia que uno de los pasadores de dicha chapa se encuentra trancado y el otro está a medio pasar, no permitiendo cumplir su función de impedir la apertura de los cierres del compartimento principal.

Quinto: Que, del mérito del proceso, y del análisis de la prueba rendida en autos, especialmente de los documentos acompañados a fs. 3, 4, 5 a 8, consistentes en boleto de transporte aéreo para vuelo operado por la denunciada el día 6 de febrero de 2015, reclamo formulado por el denunciante ante la denunciada y respuesta de ésta, y de acta de exhibición de maleta de fs. 40, esta sentenciadora no puede sino concluir que la maleta de propiedad del denunciante sufrió daños durante su traslado desde el

aeropuerto de Madrid al aeropuerto de Santiago, esto es mientras se encontraba bajo el cuidado y responsabilidad de la denunciada.

Sexto: Que, asimismo, del análisis del documento acompañado por la propia parte denunciada a fs. 34 y siguientes, consistente en Condiciones Aplicadas en el Contrato de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipaje, como del documento acompañado a fs. 5 y siguientes consistente en reclamo formulado por el actor, aparece como un hecho cierto que el denunciante cumplió con lo dispuesto en el punto 3.11 de dicho documento en orden a obtener la reparación del daño sufrido, esto es presentar reclamo por escrito inmediatamente después de descubrirse el daño y, a lo sumo, dentro de los 7 días siguientes a la fecha de recibido el equipaje.

Séptimo: Que, en mérito de lo anterior resulta ser un hecho cierto que la denunciada no cumplió con su obligación de transportar la maleta de propiedad del denunciante con la debida diligencia y cuidado, como tampoco con su obligación de resarcir los daños originados, pese a que el denunciante formuló el reclamo correspondiente en la forma y plazo convenidos.

Octavo: Que, en consecuencia, teniendo presente lo expuesto en el considerando precedente, aparece de manifiesto que Latam Airlines incurrió en infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, al no respetar los términos y condiciones pactados con el denunciante respecto del transporte de su equipaje y al efectuar dicho transporte sin adoptar las medidas necesarias para que éste fuera transportado de manera segura y sin sufrir daños.

Noveno: Que, en mérito de lo expuesto precedentemente es procedente acoger la denuncia infraccional de fs. 12 y siguientes interpuesta en contra de Latam Airlines Group S.A.

b) En el aspecto civil:

Décimo: Que, teniendo presente la conclusión a que se arribó en lo infraccional del fallo, y constituyendo para el consumidor un derecho irrenunciable el ser indemnizado adecuada y oportunamente de todos los daños materiales sufridos en caso de incumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.496, y existiendo, además, relación de causa a efecto entre el hecho infraccional cometido por la demandada y los daños sufridos por el consumidor, corresponde acoger la demanda civil interpuesta a fs. 12 y siguientes en contra de Latam Airlines y determinar el monto de las indemnizaciones solicitadas.

Décimo Primero: Que, la parte Camus Saavedra demandó por concepto de daño directo la suma de \$152.500, correspondiendo dicha suma a la destrucción de cerradura de fábrica de la maleta marca Delsey, ultra-liviana, con poco uso, y sustracción de la caja de un reloj que contaba con su boleta de compra y manual de uso y garantía.

Décimo Segundo: Que, del mérito del proceso, del examen de la maleta de propiedad del denunciante, efectuado por el Tribunal, que da cuenta que el candado TSA de ésta se encuentra dañado y por ello no cumple con su función de impedir la apertura de ésta, privándola del mecanismo de seguridad con el que fue adquirida, y teniendo presente además que el valor aproximado de una maleta como la del denunciante va desde los \$150.000 a \$190.000, esta sentenciadora regula prudencialmente la indemnización que por concepto de daño directo deberá pagar Latam Airlines en la suma de \$150.000.

Décimo Tercero: Que, en relación a lo solicitado por la demandante por concepto de daño moral (\$152.500), el Tribunal teniendo presente que el daño moral se define como un menoscabo moral consistente en todas las molestias y sufrimientos derivadas del actuar infraccional de la demandada, traduciéndose ello en una modificación a las condiciones normales vida y

que en el caso de autos no aparece que la conducta de la denunciada pudiese originar una situación de tal magnitud, rechaza lo solicitado por dicho concepto. Asimismo, se debe tener presente que en reiteradas oportunidades la Ilustrísima Corte de Apelaciones ha señalado que el daño moral debe ser acreditado, lo que no ocurrió en la especie, ya que el demandante no rindió prueba alguna para acreditar el supuesto daño moral sufrido.

Décimo Cuarto: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 19.496, la indemnización señalada en el considerando décimo primero del presente fallo 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 enero de 2015, mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción; y el mes anterior a aquél en que se pague total y definitivamente dicha indemnización.

Por estas consideraciones y teniendo presente, además lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 3, 12, 23, 27, 28, 50, y 61 todos de la Ley N° 19.496; y disposiciones pertinentes de la Ley N° 15.231 y Ley N° 18.287, **se declara:**

a) Que, se condena a **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Ignacio Cueto Plaza, a pagar una multa de **5 UTM**, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores;

b) Que, se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 12 y ss. por don **Juan Patricio Camus Saavedra** en contra de **Latam Airlines Group S.A.**, representada legalmente por don Ignacio Cueto Plaza, y se condena a Latam Airlines Group S.A. al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **\$150.000**, reajustada

de acuerdo a lo señalado en el considerando décimo cuarto del presente fallo, con costas.

DESPACHESE, orden de reclusión nocturna, por el término legal, en contra del representante legal del denunciado, si no pagare la multa impuesta dentro del plazo de cinco días, por vía de sustitución y apremio.

DESE Aviso.

NOTIFIQUESE personalmente o por cédula.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.



Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.

