PUDAHUEL, a seis de junio de dos mil diecisiete.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:

Que a fojas 1 y siguientes y 38, rolan querella infraccional, demanda, rectificación y ampliación de demanda de indemnización de perjuicios interpuestas por doña KATHARINA MÜLLER, ingeniera comercial, domiciliada en Helsinski N° 5832, La Reina, cédula de identidad N° 23.529.611-K, en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., RUT N° 89.862.200-2, representada por don ENRIQUE CUETO PLAZA, factor de comercio, ambos domiciliados en avenida Presidente Riesco N° 5711, Las Condes, por infracción a la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores, dando origen en este Tribunal a la causa Rol Nº 16788-9/2016.

Funda su acción en el hecho que con fecha 4 de junio de 2016, en el vuelo LAN procedente de Alemania con destino final en Santiago de Chile, perdió tres maletas de su equipaje, señalándole que a más tardar le serían entregadas el día 7 de junio, pero sin embargo le fueron devueltas el día 9 de junio. Al revisar su equipaje se percató que estaba dañado y varios artículos le habían sido sustraídos. . Agrega que luego de una larga correspondencia por correo electrónico recibió una primera oferta económica con fecha 21 de julio de 2016y una última oferta con fecha 28 de julio de 2016, por 264 dólares o un travel Boucher por un total de 529 dólares, lo que no aceptó porque el daño monetario y emocional que sufrió es mayor. Demanda en consecuencia, por concepto de daño directo la suma de 595.465, y por concepto de daño moral la cantidad de $400.000, más reajustes, intereses y costas.-

Que a fojas 110 y siguientes, rola acta de comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de doña KATHARINE MÜLLER, por sí y la asistencia de la parte querellada y demandada de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por su apoderado don TOMÁS IZQUIERDO SERRANO.

Que a fojas 104 y siguientes, la parte querellada y demandada, contesta por escrito querella y demanda, en la que solicita el rechazo de aquéllas, con costas, contestación que se tiene como parte integrante de la audiencia de comparendo.

POLICIA
SECRETARIO
PUDAHUEL

Avenimiento, no se produce.-

Que a fojas 110 la parte querellante y demandante acompaña con citación los siguientes documentos: 1) Diversos correos enviados entre LATAM y la actora, en donde constan la indemnización ofrecida por la proveedora; 2) Documentos que acreditan compra efectuada en Alemania, compras efectuadas vía internet y lista de diversos bienes que la demandante mantenía en su equipaje y le fueron sustraídos. Documentos que fueron agregados a los autos de fojas 7 a 37 y no fueron objetados ni observados.-

Que sin existir diligencias pendientes, se trajeron los autos para fallo a fojas 111.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO

A).- EN CUANTO A LO INFRACCIONAL:

PRIMERO: Que, en lo principal del escrito de fojas 1 y siguientes doña **KATHARINA MÜLLER**, presentó querella infraccional en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., fundada en los hechos que acaecieron con fecha 6 de junio de 2016, cuando abordó el vuelo LAN en Alemania, con destino Santiago de Chile, en el que perdió tres maletas de su equipaje, el que según le dijeron le serían entregadas a más tardar el día 7 de junio, pero sin embargo le fueron devueltas el día 9 de junio. Al revisar su equipaje se percató que estaba dañado y varios artículos le habían sido sustraídos, por lo que solicita se aplique el máximo de la multa establecida.

SEGUNDO: Que en el contexto de los antecedentes allegados al expediente, la decisión de este Tribunal está circunscrita a determinar si la querellada incurrió en alguna de las contravenciones prescritas en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores Nº 19.496, y principalmente, si conforme a alguna de las disposiciones de dicho cuerpo legal, la proveedora denunciada ha respetado los deberes, términos, condiciones y modalidades conforme a la cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la prestación del servicio y, por otra parte, si en su prestación actuó con negligencia, causando de esa manera menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del servicio.

POLICIA
SECRETARIO
PUDAHUEL

TERCERO: Que a fin de dilucidar esta particular controversia, necesario es tener presente aquí que efectivamente y tal como consta de los documentos agregados a los autos, con fecha 6 de junio de 2016 doña KATHARINA MÜLLER, realizó un viaje con destino a Santiago de Chile desde Alemania. En dicho viaje, su equipaje llegó con retraso y con daños evidentes, siéndole sustraída diferentes especies desde el interior de sus maletas.-

CUARTO: Que pronunciándose acerca de los hechos que motivan estos autos y tras analizar los antecedentes de la causa según las normas de la sana crítica, el suscrito ha concluido que la querellada y demandada LATAM AIRLINES GROUP S.A, ha cometido las infracciones que se le imputan en la prestación de sus servicios y en consecuencia, ha causado menoscabo para el consumidor afectado, según se pasa a analizar.

QUINTO: Que la calidad de consumidor del querellante está acreditada por el intercambio entre las partes de correos electrónicos rolantes en autos y con el reconocimiento de la calidad de pasajero de la señora Müller que hizo la Sociedad Transportista al contestar querella y demanda mediante escrito rolante a fojas 104 y siguientes.

A su vez, la existencia de los bienes sustraídos y su valor consta de los antecedentes que rolan en autos y documentos acompañados, no observados ni objetados por la contraria.-

SEXTO: Que conforme al mérito de los antecedentes allegados al proceso, es dable concluir que la transportista aérea denunciada no adoptó los resguardos necesarios para que el equipaje llegase indemne y junto con el pasajero y no respondió por la pérdida de diversos bienes contenidos en el equipaje que el demandante recibió en esta ciudad.-

SEPTIMO: Que en consecuencia, el daño a las maletas y la pérdida de los objetos que iban en el equipaje de la actora, se produjo debido a una negligencia o a la mala prestación del servicio o a una deficiencia del mismo por parte de la querellada y demandada, LATAM AIRLINES S.A conforme al mérito de todos los antecedentes allegados al proceso, quien ha cometido infracción a la Ley del Consumidor, debiendo entonces ser sancionada como se señalará en la parte resolutiva de esta sentencia.

C) EN CUANTO A LA ACCIÓN CIVIL:

OCTAVO: Que en el primer otrosí de la presentación de fojas 1 y siguientes y en la presentación de fojas 38 rola demanda, .ampliación y rectificación de demanda civil

SECRETARIO
PUDAHUEL

deducida por doña KATHARINA MÜLLER, mediante el cual solicita el pago de la suma de $595.465 (quinientos noventa y cinco mil cuatrocientos sesenta y cinco pesos) y $400.000, (cuatrocientos mil pesos), por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas.-

NOVENO: Que para acreditar el daño a las maletas, la pérdida de varias especies contenidas en su equipaje y su valor, la actora acompañó diversos documentos que acreditan la existencia de aquéllos y su dominio por parte de la actora, tales como correos remitidos por el demandante, recepcionados por la demandada y su proposición indemnizatoria, rolantes en autos, no objetados ni observados por la contraria. Que a mayor abundamiento, se debe tener presente que objetivamente no es costumbre el guardar boletas de objetos menores, por lo que no existe duda que en el equipaje la actora llevaba las especies sustraídas.-

Por otra parte, la culpa de la transportista aparece de manifiesto, como ya se expuso, todo lo cual la hace incurrir en una infracción, asistiéndole a la Empresa demandada responsabilidad en los hechos que sirven de fundamento a la demanda por lo que deben cuantificarse entonces los perjuicios que demanda a título de daño emergente y daño moral.-

DÉCIMO: Que apreciados los daños cuya indemnización se demanda, se dará lugar a la acción civil interpuesta por doña KATHARINA MÜLLER, y se declarará que la demandada LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada legalmente por don ENRIQUE CUETO PLAZA o don CRISTIAN TORO CAÑAS, quedará obligada al pago de una indemnización por el concepto de daño emergente lo que de acuerdo a lo señalado por el artículo 22 Nº 1 del Convenio de Montreal, se regula prudencialmente en 490 Derechos Especiales de Giro, equivalentes en moneda nacional a $454.400 (cuatrocientos cincuenta y cuatro mil pesos), teniendo presente que cada Derecho Especial de Giro a la fecha de esta sentencia, tiene el valor de $927,3 en su equivalente en moneda nacional, cantidad que corresponde al pago por la pérdida de equipaje de la actora, según consta de la documental acompañada en autos, con más reajustes calculados en la forma dispuesta por el artículo 27 de la ley N°19.496 e intereses corrientes calculados de igual forma.

DECIMO PRIMERO: Que en cuanto al daño moral, para determinar su existencia se ha tenido en consideración lo expuesto por la actora, la efectividad del hecho reclamado, circunstancia que indudablemente le provocó molestias, angustia y frustración,

sensaciones que se infieren de los antecedentes que rolan en autos, los que el Tribunal considera prueba suficiente y con el mérito de apreciarla conforme a la sana crítica.

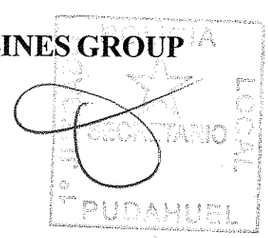
Por lo razonado precedentemente y de acuerdo a lo contemplado en el artículo 3, letra e), de la ley 19.496, se dará lugar también a una indemnización por daño moral reclamado el cual también fue reconocido por la demandada al contestar la demanda, y se declarará que la demandada deberá **pagar a la demandada** una suma regulada prudencialmente en **$200.000,** (doscientos mil pesos) como indemnización por el daño moral causado al actor, con más reajustes calculados de acuerdo a lo señalado por el artículo 27 de la Ley 19.496, e intereses corrientes calculados de igual forma.-

POR ESTAS CONSIDERACIONES, y teniendo presente lo dispuesto en la ley 15231, Ley 18.287, artículos 1, 14 y 17; artículos 1, 3 letra e), 12, 23, 27, y 50 de la Ley Nº19.496, artículos 1, 3, 22 Nº 1, 23, 33 y 55 del Convenio de Montreal; artículos 144, 341 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y artículos 2314, 2315 y 2316 del Código Civil, se declara:

1). - Que se acoge la querella infraccional de fojas 1 y siguientes, y **se condena** a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.,** representada por don **ENRIQUE CUETO PLAZA,** todos ya individualizado en autos, al pago de una multa regulada prudencialmente en **OCHO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES**.-

2).- Que se acoge la demanda, rectificación y ampliación de demanda del primer otrosí de fojas 1 y siguientes y de fojas 38 y se condena a LATAM AIRLINES GROUP S.A., a pagar a doña **KATHARINA MÜLLER por concepto de indemnización por daño emergente** al pago de 490 Derechos Especiales de Giro, equivalente en moneda nacional a $454.400 (cuatrocientos cincuenta y cuatro mil cuatrocientos pesos), conforme a lo razonado en el considerando Décimo de este fallo, y **por concepto de indemnización de daño moral a pagar la suma de $200.000, (doscientos mil pesos),** lo que significa una indemnización total de **$654.400 (seiscientos cincuenta y cuatro mil cuatrocientos pesos), con más reajustes e intereses corrientes calculados en la forma señalada en los considerandos Décimo y Undécimo.**

3).- Que se condena **en costas a la demandada LATAM AIRLINES GROUP S.A.-**

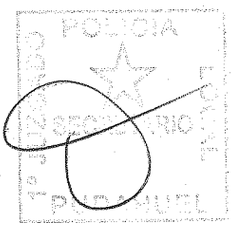


4).- Que si la multa no fuere pagada dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación del fallo, cúmplase con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18.287.-

5).- Una vez ejecutoriada la sentencia, remítase copia autorizada de ella al Servicio Nacional del Consumidor, de acuerdo a lo ordenado por el artículo 58 bis de la Ley 19.496.

Anótese. Regístrese. Notifíquese por cédula y archívese en su oportunidad.-

16788-9-2016

DICTADA POR DON JAIME LASO AROCA, JUEZ TITULAR

AUTORIZA DON FERNANDO YAÑEZ REYES, SECRETARIO TITULAR.-