

Rol N° 7886-2016-3

Ñuñoa, treinta de noviembre de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que, a fs. 27, LEONARDO DI DOMENICO VILLOTA, abogado, cédula de identidad N° 12.068.641-0, y MARTHA ALICIA UTRERAS BUSTAMANTE, licenciada en marketing, cédula de identidad N° 22.001.059-7, ambos con domicilio en calle Crescente Errázuriz N° 401, Dpto. 1205, comuna de Ñuñoa; interpusieron querella infraccional en contra del prestador de servicios aéreos LATAM AIRLINES GROUP S.A., Rut N° 89.862.200-2, representada legalmente para efectos por ENRIQUE CUETO PLAZA, cédula de identidad N° 6.694.239-2, cuyo profesión u oficio ignora, domiciliado para estos efectos en Av. Presidente Riesco N° 5711, piso 19, comuna de Las Condes. Fundan su acción por infracción a los artículos 3° letra c) y e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda vez que con fecha 27 de octubre de 2015, a fin de tomar vacaciones familiares, contrató el servicio de transporte aéreo con la denunciada, mediante la adquisición por medio electrónico desde la página de LAN, 4 pasajes (incluidos sus dos hijos menores de edad), con destino a Ecuador. El viaje comprendía la ida: Santiago-Guayaquil-Quito, el día 13 de febrero de 2016; y el regreso: Quito-Guayaquil-Santiago, con fecha 25 de febrero de este año. Sostienen que el día del vuelo, una vez en el aeropuerto de Santiago, procedieron al "check list" de rigor e ingresaron su equipaje, consistente en dos maletas de 22 kilos c/u de ellas, las cuales contenían sus pertenencias, enseres y, fundamentalmente, las medicinas tanto para uno de sus hijos que sufre asma crónica como para la Sra. Utreras, quien padece crisis de angustia. Indican que, no obstante las consultas pertinentes, los medicamentos descritos no pueden transportarse en la cabina del avión como equipaje de mano por razones de seguridad. Agregan que al llegar al aeropuerto de Guayaquil para la conexión del vuelo con destino a Quito, cuando se dirigieron a retirar su equipaje, las maletas nunca aparecieron, razón por la que efectuaron el reclamo respectivo al personal de LAN dispuesto en el aeropuerto ecuatoriano, sin embargo, estos desconocían el motivo de la desaparición de su equipaje aunque cabía la posibilidad de que las maletas hubiesen sido subidas a otro avión. Con todo, les señalaron que el reclamo formal debía hacerse nada más que en Quito. No obstante ello el equipaje seguía extraviado y transcurrían las horas sin novedad. Al punto que a través de un call center habilitado por la querellada para todo tipo de consultas y reclamos, tuvieron certeza que sus maletas se encontraban en Caracas, Venezuela. Ante tal situación, aseguraron que en un plazo de 24 horas su equipaje estaría disponible para



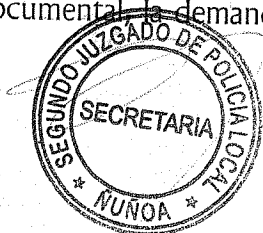
CONFORME CON SU ORIGINAL

retiro en el aeropuerto Mariscal Sucre de Quito. Pero nuevamente LAN no cumplió lo prometido. En este contexto, habiendo transcurrido dos días desde el extravío de su equipaje, se vieron en la necesidad de adquirir una serie de artículos con urgencia, tales como ropa adecuada, útiles de aseo y, principalmente, los medicamentos recetados con antelación para el tratamiento de la enfermedad de su hijo menor y el cuadro de angustia de la Sra. Utreras. Todo fue pagado con la tarjeta de crédito bancaria del Sr. Di Domenico. Finalmente, tras 5 días de espera, la compañía aérea hizo entrega de las maletas perdidas. Sin perjuicio de lo anterior, la querellante inmediatamente formuló el reclamo ante el Servicio Nacional del Consumidor a través de su plataforma web. No obstante ello la respuesta y fórmula de compensación propuesta por la empresa LAN no satisfizo el requerimiento de los querellantes, toda vez que consistía en el reembolso de 630 dólares americanos, en moneda local, previa firma de finiquito y renuncia de acciones en contra de la aerolínea. Asimismo, por el primer otrosí de la misma presentación, en virtud de lo establecido en el artículo 3° letra e) de la ley del ramo, dedujo demanda civil en contra del proveedor signado, solicitando que sea condenado a pagar la suma de 628.53 dólares estadounidenses y \$11.435.-, por daño emergente; y \$5.000.000.-, por daño moral; más reajustes, intereses y costas. Las acciones aparecen válidamente notificadas a fs. 43.

SEGUNDO: Que, a fs. 95, Juan Palacios Urrutia, abogado, representando a la querellada Latam Airlines Group S.A., opuso excepción dilatoria de incompetencia absoluta del tribunal ante quien se haya presentado la demanda, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 303, número 1°, del Código de Procedimiento Civil, por cuanto los hechos investigados no estarían dentro de la esfera de aplicación de la ley del ramo sino que deben regularse por las disposiciones contenidas en el Convenio de Montreal. En este sentido, a fs. 133, la querellante y demandante, evacuó el traslado conferido y una vez que se trajeron los autos para resolver, a fs. 155 y siguientes, se rechazó el incidente promovido por la querellada, sin costas.

TERCERO: Que, a fs. 207, se lleva a efecto el comparendo de contestación, conciliación y prueba, con la asistencia del abogado Leonardo Di Domenico, por sí y en representación de doña Martha Utreras Bustamante, ambos querellantes y demandantes de autos; y del apoderado Tomás Izquierdo Serrano, representando a la parte querellada y demandada de Latam Airlines Group S.A. La actora ratificó su libelo íntegramente y solicitó que sea acogido en todas sus partes, con costas. A su turno, a fs. 161 siguientes, la contraria contestó por escrito acciones impetradas en su contra, solicitando que dicha presentación se tuviera como parte integrante de la audiencia, exigiendo asimismo el rechazo del libelo. Respecto a la prueba documental la demandante reiteró antecedentes

CONFORME CON SU ORIGINAL



aportados al proceso de fs. 1 a 26, también acompañó documentos de fs. 167 a 206, todos con apercibimiento legal, los cuales no fueron objetados ni observados por la parte contra la cual se hicieron valer. La parte de LAN no presentó instrumentos. No rindieron prueba testimonial y tampoco formularon peticiones. Se dio por evacuado el comparendo para todos los efectos legales.

CUARTO: Que, a fs. 231, encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

QUINTO: Que, en el caso de marras existe un hecho no controvertido, consistente en que don Leonardo DI Domenico y doña Martha Utreras Bustamante junto a sus dos hijos menores de edad, con fecha 13 de febrero del año 2016, en el aeropuerto internacional Comodoro Arturo Merino Benítez de la comuna de Pudahuel abordaron un vuelo, perteneciente a la aerolínea LAN, con destino a la ciudad Quito, Ecuador, previa escala en la ciudad de Guayaquil de ese mismo país, con la finalidad de vacacionar en familia por el lapso de doce días. A su llegada a territorio ecuatoriano, al momento de retirar sus equipajes, éste no apareció ni en el aeropuerto de Guayaquil ni en el Mariscal Sucre de la capital, por lo que tras averiguaciones posteriores supieron que por motivos desconocidos sus maletas se encontraban en la ciudad de Caracas, Venezuela. Es por ello que al cabo de 5 días la aerolínea signada hizo entrega del equipaje en la ciudad de Quito.

SEXTO: Que, sobre la base de este hecho, la decisión de la litis exige verificar si el proveedor en cuestión adoptó todas las medidas de resguardo necesarias para que los usuarios pudieran utilizar el servicio de transporte de pasajeros contratado, sin temor a que éste pudiera generarles molestias y complicaciones ante la posibilidad de que su equipaje fuese extraviado sin justa causa durante un tiempo dado; y de no ser así, determinar la responsabilidad que le cabe a la demandada, no obstante los eventuales perjuicios ocasionados por ésta, como proveedor, en caso de negligencia y menoscabo frente a los derechos de los demandantes, en su calidad de consumidor.

SÉPTIMO: Que, en este contexto, habida especial consideración a los documentos aportados al proceso por los demandantes, los cuales no fueron objetados ni observados por la demandada, teniendo presente, además, el ofrecimiento efectuado por la aerolínea signada previo al litigio ventilado en autos, conforme a las máximas de la experiencia que conducen la ponderación crítica de los hechos sometidos a la decisión de un tribunal, en la especie, resulta la existencia de un hecho indubitable, cual es la carencia de profesionalismo y la consecuente falta de seguridad en la prestación del servicio aéreo contratado desde el momento en que la familia afectada sufrió el extravío de su equipaje



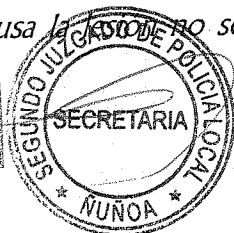
por cinco días. Luego, ante el deficiente servicio prestado por LAN como el evidenciado en el caso subjudice, resultan del todo aplicables las normas estipuladas en la ley del ramo y que sancionan la conducta del proveedor, en la medida que aquél no se haga entero y único responsable de su obligación de desenvolverse con el mayor celo posible en el rubro que desempeña, entregando el máximo de profesionalismo para con ello resguardar la seguridad de sus clientes, desnudando, en suma, sus falencias en este ámbito y, por consiguiente, demostrando que su negligencia causó menoscabo a los consumidores.

OCTAVO: Que, en virtud de lo expuesto en los motivos precedentes y acorde a las reglas de la sana crítica, este juzgador ha arribado a la indefectible conclusión que la denunciada, con su actuar negligente ha infringido la normativa de la Ley N° 19.496 y por ende, deberá dictarse sentencia condenatoria en su contra.

NOVENO: Que, de este modo, fluye que la demandada incurrió en la infracción que contempla el artículo 12 de la ley del ramo, como asimismo a lo previsto en el artículo 23 del mismo cuerpo legal, al no brindar un servicio óptimo conforme a las condiciones ofrecidas al momento de la contratación del mismo, faltando a su deber de profesionalidad y de seguridad, en razón del giro del negocio que explota; lo que conduce a acoger la demanda en los términos que se expresará a continuación, ante la convincente evidencia de las infracciones en que incurrió la demandada y la existencia de relación causal entre aquéllas y los perjuicios reclamados en la especie.

DÉCIMO: Que, habida cuenta lo anterior, sobre la acción civil incoada en el caso sublite, analizada la prueba documental aportada por la demandante, (i) en relación con el **Daño Emergente**, la actora exige el reembolso de los gastos asociados a la compra de ropa, medicamentos y útiles de aseo en distintos establecimientos comerciales y farmacias de la ciudad de Quito, Ecuador, para la familia toda a la espera de la entrega de su equipaje, la cual tardó 5 días. A este respecto cabe consignar que de los antecedentes tenidos a la vista se colige que, efectivamente, la suma pagada por estos ítems asciende al monto de **628.53** dólares estadounidenses, equivalentes a **\$426.602** pesos chilenos, al día de hoy, además, incluyendo **\$11.435**, por gastos de administración de tarjeta de crédito bancaria, por ende, se deberá devolver el valor total de **\$438.037.-** [Cuatrocientos treinta y ocho mil treinta y siete pesos], conforme ha sido reclamado; y, (ii) respecto al **Daño Moral**, primeramente, es dable puntualizar que éste puede ser definido como *aquél que consiste en el pesar, dolor o molestias que sufre una persona, en su sensibilidad física o en sus sentimientos, creencias o afectos, producto de la conducta negligente o dolosa de otra.* O también, como *aquél que causa la lesión no sólo a bienes como el honor y la*

CONFORME CON SU ORIGINAL



privacidad, sino también a todo tipo de daño no patrimonial, como, por ejemplo, el dolor físico, la angustia psicológica, la pérdida de oportunidades para disfrutar de una buena vida, la pérdida de estética en el cuerpo, la pérdida de confianza frente a la vida y los desafíos futuros, entre otras metas. Que, las más de las veces, es preciso remarcar insistentemente que todo daño debe probarse, sea patrimonial, sea extrapatrimonial. El método y el objeto sobre que recae la prueba, y su extensión, serán diferentes según la clase de daño; pero ésa es una cuestión aparte y no hace excusable la prueba que se ha de rendir en todo caso. Lo anterior deriva o proviene de la circunstancia que no existen en nuestra legislación normas especiales sobre la prueba del daño moral y, por consiguiente, rigen al respecto y sin contrapeso alguno las reglas generales. En definitiva, para que el daño moral sea indemnizable, se requiere, como ocurre con todo daño, que sea cierto o real y no meramente hipotético o eventual; y seguidamente, tiene plena aplicación el principio fundamental del "*onus probandi*", que impone al demandante la obligación de probar la verdad de sus aseveraciones. A mayor abundamiento, nuestros tribunales superiores han sido exigentes con las pruebas cuando se reclama el daño moral, puesto que junto con haberse ampliado el concepto del mismo, se ha establecido la rigurosidad en la prueba. Así, es fundamental acreditar por los medios legales establecidos que la infracción cometida por la aerolínea Latam Airlines ha provocado en la demandante efectos psíquicos emocionales que deban ser reparados. Por lo que si no se acredita el daño moral, este sentenciador no puede hacer una ficción del mismo, pues violaría las normas reguladoras de la prueba dado que se estaría eximiendo de aquélla a quien en derecho debió acreditar su pretensión. Con todo, en la especie, si bien es cierto el viaje familiar que tuvo por objeto vacacionar en un país sudamericano efectivamente se realizó entre los días 13 de febrero y 25 de febrero del año en curso, ambas fechas inclusive, vale decir, el servicio de transporte aéreo se prestó y no hubo un retorno anticipado y/o no programado producto de la contingencia latamente discutida, no es menos cierto que ha quedado oportunamente acreditado que los afectados sufrieron una serie de consecuencias en su estado anímico y que, eventualmente, habrían repercutido en el delicado estado de salud que padece uno de sus hijos menor de edad, en el entendido que sin el suministro de los medicamentos prescritos que transportaban en las maletas extraviadas, los resultados dañinos habrían sido aún más evidentes y lamentables; todas las cuales son constitutivas como daño moral, por cuanto habiéndose agotado todas las instancias posibles, aun en suelo extranjero, de parte del personal dispuesto por la aerolínea en ambos aeropuertos de las ciudades ecuatorianas mencionadas, nunca hubo una solución concreta al pedido de los denunciados, quienes solamente exigían la aparición de su equipaje, extraviado durante cinco días tras ser enviado en circunstancias

CONFORME CON SU ORIGINAL



desconocidas a la ciudad de Caracas, Venezuela. En este orden de ideas, este juzgador, otorgará la suma de **\$500.000.- (Quinientos mil pesos)**, por tal concepto.

DÉCIMO PRIMERO: Que, para que la indemnización que esta sentencia manda a pagar sea justa y equitativa, deberá ser reajustada en el cien por ciento de la variación positiva que haya experimentado el Índice de Precios al Consumidor, que fija el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes anterior a la fecha en que se produjo la infracción y el precedente a aquél en que el pago se haga efectivo, más el interés corriente desde que esta sentencia esté ejecutoriada.

Y TENIENDO PRESENTE: estas consideraciones y atendido lo dispuesto en los artículos 3° letra c) y e), 12, 23, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496; artículos 1437, 2284, 2314 y 2329 del Código Civil; artículos 13 y 14 de la Ley N° 15.231; y haciendo uso de las facultades que me otorga la Ley N° 18.287;

SE DECLARA:

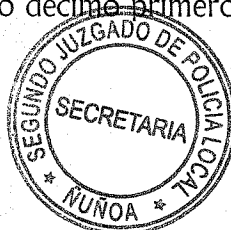
1.- Que, **ha lugar** a la querella infraccional de lo principal de fs. 27. En consecuencia, **se condena** a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada legalmente por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, ambos ya individualizados, **al pago de una multa de 30 U.T.M. (TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES)**, como proveedor autor de infracciones a la Ley N° 19.496 del Consumidor, por faltar a su deber de seguridad y profesionalidad; actuando con negligencia y causando menoscabo al consumidor.

Si la sentenciada no pagare la multa impuesta en el plazo legal de 5 días, despáchese la correspondiente orden de reclusión nocturna, por vía de substitución y apremio, previa certificación de su no pago, por parte de la Secretaría del Tribunal.

2.- Que, **se acoge** la demanda civil del primer otrosí de fs. 27, **en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada legalmente por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, ya individualizados, **condenándosele a pagar** a los demandantes **LEONARDO DI DOMENICO VILLOTA y MARTHA ALICIA UTRERAS BUSTAMANTE**, la suma de **\$438.037.- (Cuatrocientos treinta y ocho mil treinta y siete pesos)**, por concepto de daño emergente; y **\$500.000.- (Quinientos mil pesos)**, a título de daño moral.

3.- Que, la suma que esta sentencia manda a pagar, deberá serlo reajustada y con el interés señalado en el considerando décimo primero de este fallo.

CONFORME CON SU ORIGINAL



4.- Que, se condena a **LATAM AIRLINES GROUP S.A.**, representada en forma legal por don **ENRIQUE CUETO PLAZA**, ambos ya individualizados, al pago de las costas de la causa.

Déjese copia en el Registro, anótese en el Rol correspondiente, notifíquese a las partes y en su oportunidad, archívese.

JSC/Rol N° 7886-2016-3

PRONUNCIADA POR LA SRA. CECILIA ARANCIBIA CHICAGUALA, JUEZA TITULAR DEL SEGUNDO JUZGADO DE POLICIA LOCAL DE ÑUÑO A. AUTORIZA LA SRA. LUCÍA DEL RÍO MORENO, SECRETARIA TITULAR.-



CONFORME CON SU ORIGINAL

