

Rose Cortez | YASNA Zapata (Abogada)

ES COPIA DEL DE SU ORIGINAL  
ARICA 29/03/2017  
2do JUDICIAL DE PRIMERA INSTANCIA LOCAL  
INSTRUMENTO DE FIDUCIARIA

Rol 1104

Arica, ocho de Marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fojas 5, **Bernarda Alicia Vega Sante**, labores de casa, Cédula Nacional de Identidad N° 10.765.646-4, con domicilio en calle Amador Neghme N° 551, Block 4, Departamento 14, Condominio Portal del Sol, de Arica, interpone denuncia infraccional en contra de **LATAM AIRLINE GROUP S.A.** empresa comercial del rubro de su denominación, Rol Único tributario N° 89.862.200-2, representada por Ricardo Wolf, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 391, de Arica, por eventuales infracciones a la Ley N° 19.496 que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Expone que el 30 de Agosto de 2016, a las 00:42 adquirió por Internet tres pasajes aéreos Arica – Santiago – Arica, para su hija menor, su nieta y ella, fijando como salida el día 24 de Noviembre de 2016, a las 08:50 horas y el regreso el día 28 de Noviembre de 2016, a las 22:55 horas.

El día 29 de Noviembre de 2016, cuando regresaron a la ciudad de Arica se percató que la cinta transportadora del equipaje solo entregó un bolso faltando una maleta que incluía ropa de los tres pasajeros y libros, lentes ópticos, y un par de zapatos de cuero de niño, un par de zapatos de dama, un par de sandalias, una plancha de pelo, un control de TV, hicieron el reclamo en el mismo aeropuerto llenando un formulario ante una dependiente de la aerolínea. Posteriormente se hicieron varios llamados a la empresa sin tener información respecto a la maleta extraviada.

Al no tener información respecto a la pérdida del equipaje, el día 6 de Diciembre de 2016, concurrió a las oficinas de SERNAC XV Región, presentando un reclamo por la pérdida del equipaje y la falta de información veraz y oportuna de la empresa.

Lo anterior permiten establecer la infracción a los artículos 3 letra b), d) y e), 12, 23 y 24 de la Ley N° 19.496.

En virtud de lo expuesto y normas legales señaladas, sírvase tener por interpuesta denuncia infraccional en contra de **LATAM AIRLINE GROUP S.A.**, acogerla a tramitación y en definitiva condenar a la denunciada al máximo de las multas establecidas en la ley.

En el mismo acto, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **LATAM AIRLINE GROUP S.A.**, Rol Único tributario N° 89.862.200-2, representada por Ricardo Wolf, ignora profesión, ambos con domicilio en calle Arturo Prat N° 391, de Arica, con el objeto de que sean sancionados por las siguientes daños: a) Daño emergente \$766.000, que han sido ocasionado por la situación denunciada, el valor de los objetos contenidos en la maleta extraviada y; b) Daño moral por la suma de

\$500.000, configurados por la pérdida de tiempo en hacer reclamos tanto en Lan como Sernac. En virtud de lo anterior, solicita tener por interpuesta acción civil de indemnización de perjuicios en contra de **LATAM AIRLINE GROUP S.A.**, acogerla a tramitación en todas sus partes y en definitiva condenar a la empresa al pago de la suma \$1.266.000, más los intereses, reajustes desde la presentación de la demanda hasta el pago real y efectivo de los daños, todo con costas.

A fojas 11 vuelta, el Tribunal tuvo por interpuestas ambas acciones y citó a las partes a una audiencia de contestación, conciliación y prueba para el día 20 de Enero de 2017, a las 10:00 horas.

A fojas 14, consta el atestado del Receptor Ad-Hoc del Tribunal mediante el cual certifica haber notificado personalmente ambas acciones a **LATAM AIRLINE GROUP S.A.** por intermedio de su Jefa de local Erika Sánchez Canales, Cédula Nacional de Identidad N° 8.199.092-1, a quién se le entregó copia íntegra de lo notificado.

A fojas 15, se hace parte en ésta causa el Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Quinta Región Arica y Parinacota.

A fojas 49, se efectúa la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte denunciante y demandante civil Bernarda Alicia Vega Sante, SERNAC XV Región, y la asistencia de la parte denunciada y demanda civil de **LATAM AIRLINE GROUP S.A.** Representada por el Abogado Darío Santander Herrera. La parte denunciante ratifica lo expuesto en autos de fojas 5 a fojas 12. La parte denunciante infraccional de SERNAC ratifica lo expuesto en autos a fojas 15 a 17 vuelta.

La parte denunciada y demandada civil viene en contestar por escrito a fojas 29 ambas acciones en representación de **LATAM AIRLINE GROUP S.A.**, señalando que la actora realizó la compra de los pasajes aéreos en la plataforma [www.lan.com](http://www.lan.com) y en el paso 5, antes de realizar la compra, el pasajero debe revisar las condiciones del transporte haciendo un clic posteriormente en el check box que contiene las condiciones aplicables al contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje, pues el artículo 4.3 establece que "respecto de los artículos de alto valor comercial y artículos electrónicos el pasajero deberá transportar estos objetos como equipaje de mano, con el objeto de mantener siempre la custodia de los mismos, ya que al transportista no responderá por éstos más allá de los límites establecidos en la ley o convenciones internacionales aplicables en caso de ser transportados como equipaje facturado.". En virtud de lo anterior Lan no ha infringido las normas de la Ley de Defensa al Consumidor por lo que ella debe ser desestimada totalmente.

En cuanto a la acción civil de indemnización de perjuicios, por la suma de \$776.000, señala que deben ser rechazados por cuanto no existe incumplimiento de

cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, por lo tanto solicita tener por contestadas ambas acciones, con costas.

A fojas 49, el Tribunal llama a las partes a una conciliación, la que se produce en los siguientes términos: 1) **LATAM AIRLINE GROUP S.A.** ofrece pagar a la denunciante y demandante civil la suma de \$766.000, mediante la emisión de un cheque nominativo a nombre de Bernarda Alicia Vega Sante que se pondrá a disposición del Tribunal para su retiro en el plazo de 15 días hábiles a contar de la aprobación del presente avenimiento. 2) La parte denunciante y demandante civil expresa su total conformidad con el monto ofrecido y la forma de pago aceptando en definitiva el acuerdo alcanzado. 3) La demandante viene en desistirse expresamente de ambas acciones en el presente Juicio así como todas las que pudieran nacer de los hechos investigados. 4) Cada parte pagará sus respectivas costas.

El Tribunal tiene por aprobada la conciliación de la acción civil en los términos señalados, ordenando seguir en lo infraccional.

El Tribunal recibe la causa a prueba y fija como punto de ella los siguientes:

- 1) Efectividad de los hechos denunciados.
- 2) Monto y naturaleza de los daños.

Las partes no rinden prueba testimonial ni documental, con lo que se puso término a la audiencia.

A fojas 51 vuelta, el Tribunal ordenó, "Autos para fallo".

#### CONSIDERANDO

Primero: Que la parte querellada infraccional y denunciada civil ha reconocido la efectividad de haberse extraviado una maleta de propiedad de Bernarda Alicia Vega Sante el día 29 de Noviembre del 2016 a su llegada a la ciudad de Arica a las 01:32 horas, sin recibir explicación de ninguna naturaleza de la empresa denunciada.

Segundo: Que la empresa denunciada no rindió prueba sobre los hechos investigados, lo que significa que el Tribunal deberá acoger la querrela infraccional por Negligencia en el Servicio de Transporte de Equipaje de la Línea Aérea **LATAM AIRLINE GROUP S.A.**, todo en virtud de lo dispuesto en el artículo 1.698 del Código Civil.

Tercero: Que en virtud del avenimiento logrado entre las partes en la audiencia de contestación, conciliación y prueba, el Tribunal no se pronunciará sobre los daños impetrados.

Cuarto: Que no existen otros antecedentes que ponderar y teniendo presente la facultad de los Jueces de Policía Local de apreciar los hechos de la causa en virtud del principio de la sana crítica.

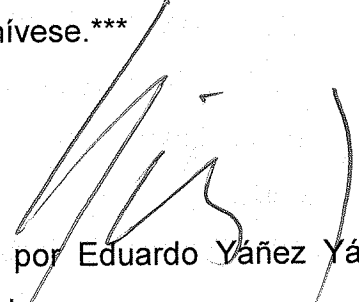
RESUELVO

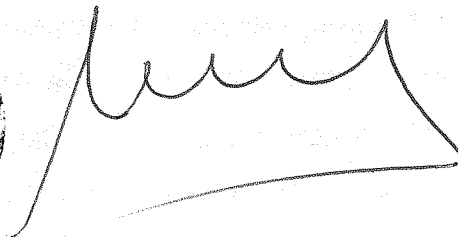
1.- SE CONDENA a **LATAM AIRLINE GROUP S.A.**, al pago de una multa ascendente a CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES por extraviar una maleta en el transporte de equipaje de propiedad de la pasajera Bernarda Alicia Vega Sante, infringiendo con ello los artículos 23 y 24 de la Ley N° 19.496, que Establece Normas de Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si no pagare la multa dentro del plazo de cinco días contados desde la notificación de la presente sentencia, despáchese en contra de la empresa sancionada o quienes sus derechos represente, por vía de sustitución y apremio, orden de arresto por cinco días, de Reclusión Nocturna.

2.- No se condena en costas a las partes por haber tenido ambos motivos plausibles para litigar.

Anótese, Comuníquese al Servicio Nacional del Consumidor XV Región Arica-Parinacota, Notifíquese y Archívese.\*\*\*

  
Sentencia pronunciada por Eduardo Yáñez Yáñez, Juez Titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Arica.

A large, stylized handwritten signature in black ink.