000156

Servicio Nacional del Consumidor
RECIBIDA
FECHA 19 MAR 2018
HORA: 11:30
QUIEN RECIBE: RZacconi

JUZGADO POLICIA LOCAL

PUERTO VARAS

OFICIO Nº 249-18.-

Puerto Varas , Marzo-13-2018.-

Adjunto remito a Ud. y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley Nº 19.496, copia de la sentencia de la causa Rol Nº 3198-16, caratulada Infracción a la Ley Nº 19.496 a Nicolás Edwards Palma y Otra contra el Representante Legal de Latam Airlines Grup S.A.-

Saluda atentamente a Ud.-
POR EL JUEZ

JUZGADO DE POLICIA LOCAL - PUERTO VARAS - Secretaría

Carlos Ulloa Navarro
Secretario titular

SEÑOR.
DIRECTOR SERNAC
PUERTO MONTT

Puerto Varas, Veinte de Junio del año dos mil diecisiete.-

VISTOS :

Se presentan a fojas 25 NICOLAS EDWARDS PALMA, y MARIA IGNACIA HERRERA VERGARA, ambos domiciliado en calle San Francisco Nº 640, oficina D de esta ciudad, quienes interponen querella por infracción a la Ley Nº 19.496 en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A., representada por Jaqueline Schuitermaker Fontanaz , ignoran profesión , domiciliada en Avenida Gramado Nº 560 de esta ciudad. En realidad, los apellidos de esta última son Schuitemaker Fontannaz, según se ve fojas 127.

JUZGADO DE POLICIA LOCAL
Secretaría
PUERTO VARAS

Exponen haber contraído matrimonio el 12 de marzo de 2016 programando una luna de miel con un viaje a Canadá por un total de dos semanas. Al efecto, volaron a Santiago el 06 de mayo de dicho año , y el 09 de mayo a Canadá, habiendo comprado todos los pasajes a través de internet desde la ciudad de Puerto Varas.

El vuelo en LATAM era hasta los Angeles, Estados Unidos, vía Lima, para luego tomar Air Canada hacia Vancouver el 10 de mayo a las 10:15 horas.

En Lima se presentaron diversos problemas con el vuelo a Los Angeles, que detallan, y finalmente fueron derivados horas después a Bogotá, ciudad en la que su equipaje de cuatro bultos no apareció, y en Latam nadie

Cinco Viñas - 130

tenía información. Finalmente, luego de 48 horas de viaje llegaron a Vancouver, pero sin sus maletas. Detallan el día a día de todos los infructuosos trámites realizados, hasta que finalmente el día 15 se encontraron con su equipaje, perdiendo prácticamente la mitad del tiempo programado de vacaciones.

Se culpa a la querellada de infracción a los artículos 3, 12 y 23 de la antes mencionada Ley.

Por dichas infracciones demandan un daño emergente de $ 1.764.703, y un dado moral de $ 1.000.000 a cada actor, más reajustes, intereses y costas.

Acompañan de fojas 1 a 24 comprobante de compra de pasajes de Santiago a Los Angeles vía Lima y regreso, certificado de matrimonio de los actores, correo de la demandada ofreciendo indemnización, copia de finiquito ofrecido, correo enviado por el primer actor describiendo los hechos y enviando boletas de gastos por pérdida de equipaje, transcripción de conversación de la segunda actor ví whatsApp, correo de la demandada ofreciendo indemnización para compra de boletos, correo del primer actor a la demandada y respuesta de esta, otro de la demandada y respuesta a esta, otro enviado por la segunda actora y su respuesta.

A fojas 48 y siguientes, segundo otrosí, luego de una excepción de previo y especial pronunciamiento que

Ciento Treinta y uno - 131

sería rechazada, se contesta la querella y demanda, en la primera se niegan los fundamentos fácticos, y respecto de la suma demandada se hace presente el límite de indemnización fijado por el artículo 148 del Código Aeronáutico.

A fojas 52 se inicia el comparendo, y dado la excepción antes mencionada, se suspende este, y rechazada la excepción, se reanuda a fojas 116, luego de un reanudación a fojas 94 que fue anulada a fojas 114.

JUZGADO DE POLICÍA LOCAL Secretaria PUERTO VARAS

De fojas 58 a 90 rolan información de pasaje de la segunda actora, confirmación de rent a car Alamo de reservas de vehículo en Vancouver, confirmación de reserva de hotel en dicha ciudad, cancelación de reserva de vehículo, una serie de correos intercambiados entre la segunda actora y la demandada, correo de comité de indemnización equipaje al primer actor, otro a la segunda actora, y proyecto de finiquito envido por LATAM.

En el comparendo de fojas 116 se llama a conciliación sin resultado, y se recibe la causa a prueba,

A fojas 122 declara el testigo Javier Ignacio González Martínez.

A fojas 127 absuelve posiciones Jacqueline Schuitemaker Fontannaz, conforme al pliego agregado a fojas 126.

No se citó a oír sentencia por no ser trámite exigido en esta clase de juicios.-

CONSIDERANDO:

JUZGADO DE POLICIA LOCAL - PUERTO VARAS - Secretaría

I.- EN CUANTO AL FONDO:

1.-Que de los antecedentes allegados consta que Nicolás Edwards Palma y María Ignacia Herrera Vergara contrajeron matrimonio civil en Puerto Varas el día 12 de marzo de 2016, que el 09 de mayo siguiente viajaron en la aerolínea LATAM a Los Angeles vía Lima, saliendo a las 09:10 horas con llegada programada el mismo día a las 19:35 hora local, que en Lima hubo problemas con el vuelo, y ambos pasajeros fueron enviados a Bogotá (fojas 74), a donde llegaron sin sus equipajes, y en definitiva llegaron a Los Angeles en iguales condiciones. Luego de una serie de intercambios de correos, días después llegó el equipaje a Vancouver, Canadá, que era el destino final. Cabe señalar que en la tarde del 12 de mayo de 2016, es decir, tres días después del viaje, uno de los cuatro equipajes se encontraba en Los Angeles, y los otros tres, todavía en Lima (fojas 21).

Cinco Treinta y Tres-13

2.- Que de dichos antecedentes se desprende que la empresa querellada ha infringido el artículo 23 de la Ley Nº 19.496, toda vez que por fallas o deficiencias en la calidad del servicio causó evidente y manifiesto menoscabo a los consumidores querellantes, tanto más cuanto se trataba de un viaje realizado poco después de contraer matrimonio. Por otra parte, no puede caber duda que la empresa LATAM actuó con negligencia, toda vez que el equipaje no desaparece solo y porque sí, sino que por un mal manejo, lo que por lo demás queda corroborado por el intercambio de correos, en que se demuestra la existencia de lamentaciones y promesas de solución al problema. Finalmente, no menos importante es que se ha ofrecido una compensación en dinero a cambio de un finiquito, oferta que no se explicaría si la empresa hubiese creído que actuó adecuadamente.

(1) (2) (3) (4)

3.- Que la querella también dice infringidos los artículos 3 letra e) y 12 de la citada Ley , lo que no es así, por cuanto la primera norma se limita a establecer derechos de los consumidores, y la segunda, establece una obligación genérica del proveedor de respetar las condiciones del servicio convenido.

Ciento treinta y cuatro 134

4.-Que, en su contestación, la querellada se limita a fojas 50 a negar los fundamentos fáctico de la acción, lo que no resiste ningún análisis a la vista de los antecedentes allegados.

II.- EN CUANTO A LA DEMANDA.-

5.- Que, establecida la responsabilidad infraccional de la empresa querellada, queda también asentada su responsabilidad civil.

6.- Que, primeramente, se demanda un daño emergente consistente en los gastos que debieron realizar los actores por no haber recibido oportunamente el equipaje, que lo actores estiman en $ 1.764.703.-

7.- Que los actores no han allegado antecedentes que acrediten el monto preciso de los gastos incurridos, pero es la propia demandada la que ha ofrecido la suma de 2.532 dólares americano en dinero efectivo, reconociendo así implícitamente el costo de dichos gastos. Cabe señalar que en su contestación, la demandada aduce a fojas 50 que el artículo 148 del Código Aeronáutico establece un

Cinco Trienta y cinco - 135

límite de responsabilidad y no un tarificación anticipada de los perjuicios, debiendo el demandante probarlos. Sin embargo, este argumento permite acoger la demanda por la suma señalada, toda vez que, no siendo, como se dice, una tarificación anticipada la establecida en el mencionado artículo 148, desde que la demandada la ha ofrecido es porque estima o se le acreditó en dicha suma el perjuicio causado.

JUZGADO POLICIA LOCAL - PUERTO VARAS - SECRETARIO

8.- Que, seguidamente, se demanda la suma de $ 1.000.000 por cada actor por concepto de daño moral, capítulo que es procedente al tenor del artículo 3º de la Ley Nº 19.496.

9.-Que los antecedentes allegados permiten concluir que efectivamente existió un daño moral para los actores. Así, se trató de un viaje cercano a la fecha de su matrimonio, (1) presumiblemente de luna de miel, el viaje a Los Angeles fue azaroso, el equipaje no llegó a Bogotá hacia donde fueron derivados, tampoco llegó con ellos a Los Angeles, tres días después estando los actores en Vancouver un (2) Relato hechos bulto o maleta estaba en Los Angeles, y los otros tres todavía en Lima, debieron cancelar el arriendo de un vehículo en Vancouver debido a las demoras de los trámites para recuperar el equipaje, todo lo cual no deja

lugar a dudas de la existencia del daño demandado, de manera que la demanda será concedida en este punto, regulándose prudencialmente en la suma de $ 800.000 para cada actor.

10.- Que se han demandado reajustes e intereses, los que son procedentes por ser la forma de compensar la desvalorización monetaria y la demora en percibir la indemnización. Dado que se solicitan desde la notificación de la demanda, dichos incrementos se calcularán como lo señala la ley, pero tomado como base la fecha que se señala.

11.- Que, respecto de esta indemnización, la parte demandada invoca el artículo 148 del Código Aeronáutico, lo que no es procedente por cuanto el caso de autos consiste en un transporte internacional, siendo aplicable el Protocolo de Montreal sobre esta materia. En todo caso, el artículo 2329 establece que "todo daño" imputable a malicia o negligencia debe ser reparado, de manera que cualquier limitación a una indemnización debe ser aplicada restrictivamente.

III OTROS ASPECTOS.-

12.- Que el artículo 61 de la Ley Nº 19.496 señala que las multas a que se refiere esta ley serán de beneficio fiscal, norma que debe entenderse tácitamente derogada o al menos modificada por una ley posterior, cual es la Nº 19.816, cuyo artículo 3º reemplazó al artículo 55 de la Ley Nº 15.231, Orgánica de los Juzgados de Policía Local, estableciendo que las multas que estos tribunales impongan serán a beneficio de la comuna respectiva, por lo que en definitiva deben ser ingresadas en arcas municipales, única forma de entender esta norma que no menciona excepciones.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 3, 12, 23, 24, 50, 50 A, 50 B, 50 C y 50 D de la Ley Nº 19496; 1, 7, 14 y 17 de la Ley Nº 18.287, se declara:

PRIMERO: Que se condena , con costas, a JACQUELINE SCHUITEMAKER FONTANNAZ, ya individualizada, en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A. como responsable de infracción al mencionado artículo 23 al prestar en forma negligente el servicio de transporte aéreo a los querellantes, causándoles perjuicio, todo esto en la forma y oportunidad arriba relacionados, al pago de una multa a beneficio

Cien to treinta y ocho - 138.

municipal en pesos equivalente a Veinte Unidades Tributarias Mensuales.

SEGUNDO: Que se acoge, con costas, la demanda interpuesta a fojas 25 y siguientes primer otrosí, solamente en cuanto se condena a LATAM AIRLINES GROUP S.A. a pagar a los actores las siguientes suma : a) $ 1.764.703 en conjunto a ambos actores, a título de daño emergente; b) la suma de $ 800.000 a cada actor, en total entonces $ 1.600.000, por concepto de daño moral. Esto hace un total final de $ 3.364.703.-

TERCERO: Que dicha suma total se pagará reajustada en la proporción en que varíe en índice de precios al consumidor entre el día uno de junio de 2016, mes anterior a aquel en que se notificó la demanda, y el último día del mes precedente a aquel en que se haga efectivo el pago. Sobre la suma así reajustada y por el mismo período de tiempo, se aplicará el interés corriente para operaciones reajustables.

CUARTO: Que no ha lugar a la demanda en todo lo no contemplado precedentemente.-

Cinco Minutos y Nueve. 139

Si no pagare la multa impuesta en el plazo legal, se aplicará lo dispuesto en el artículo 23 de la citada Ley Nº 18.287.-

Cúmplase con el artículo 58 de la Ley Nº 19.496.-

Anótese y Notifíquesele.-

JUZGADO DE POLICIA LOCAL - PUERTO VARAS - SECRETARIA

Dictada por el Juez titular, don Fernando Yermany Lückeheide.-

Puerto Varas 21 de junio de 2017

notifiqué personalmente en secretaría a Bolívar Chacón M. de la sentencia que precede y de la de fojas 129 – 139 – y para constancia firma.

CONFORME A SU ORIGINAL TENIDA A LA VISTA.=

Puerto Varas, 15 MAR. 2018

JUZGADO DE POLICIA LOCAL - PUERTO VARAS - Secretaría