



BT  
visto

Calama a treinta de noviembre de dos mil diecisiete.

Vistos:

A fojas 41, rola querella y demanda civil de indemnización de perjuicio interpuesta por doña Marcel Fernanda Santander Rojas, en contra del proveedor Latam Airlines, representada para estos efectos por Carlos Mencio, ambos con domicilio en avenida Américo Vespucio N°901, Renca, Santiago, en virtud de los siguientes antecedentes de hecho y derecho: compró un pasaje en avión a la empresa Latam Airlines Chile, desde Calama con destino final Rio de Janeiro, a través de internet con fecha de ida 27 de diciembre de 2016 y regreso el día 09 de enero de 2017 con código de reserva CNDKCY. Al regresar el día 09 de enero y en la escala final del viaje desde el aeropuerto de Santiago al de Calama en el vuelo LA 346, se extravió su equipaje, una mochila marca Doite de color gris y rojo, de 10 Kg de peso, cuyo contenido era ropa, accesorios, documentos de trabajo y de su vehículo. Realizo el reclamo correspondiente al llegar al aeropuerto de Calama completando el formulario N°CJCLA22698. Se inició el proceso de búsqueda del equipaje y una vez finalizado el plazo, la empresa informó vía mail, que había finalizado la búsqueda sin éxito, por esta razón le ofrecieron una primera indemnización, con posterioridad realiza un reclamo en SERNAC. La empresa le señala que envié un mail un listado de sus pertenencias que venían en la mochila con los respectivos comprobantes de compra en Brasil, sin embargo estas fueron realizadas en el mercado informal donde no recibió comprobante. En un otrosí viene en interponer demanda civil de indemnización de perjuicio en contra de Latam Airlines, representada para estos efectos por don Carlos Mencio, que en atención al principio de la economía procesal se da por reproducida las mismas razones de hecho y de derecho expuesto en lo principal



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



Juzgado de Policía Local  
Calama

50.000.000  
62.000

y viene en solicitar la suma de \$861.080.- por concepto de daño emergente y por concepto de daño moral la suma de \$500.000.-

Que, a fojas 46, se cita a las partes a audiencia de contestación, conciliación y prueba, la que tendrá lugar el día 07 de septiembre de 2017, a las 09:30 horas.

A fojas 74, el abogado don Mauricio Rivas Barraza, interpone contestación verbal de querrela, de acuerdo a los siguientes fundamentos de hecho y de derecho: que, es efectivo la existencia del contrato de transportes que señala la actora en su demanda; que es efectivo que se haya ingresado el reclamo N° serie CJCLA22698, pero a su entender su representado realizo todas las gestiones pertinentes encaminadas a encontrar las mochila extraviada, y que en ningún caso actuó con negligencia ya que después de una exhaustiva investigación no se logró dar con el paradero de la mochila, presumiendo que esta habría sido tomada por un tercero desde la correa de equipaje del aeropuerto de destino. Por lo tanto, su parte no incumplió sus deberes diligénciales del contrato de transporte, solicitando se rechace la querrela infraccional o en su defecto se rebaje la multa.

A fojas 74, tiene lugar audiencia de contestación, conciliación y prueba con la asistencia de la parte querellante y demandante civil Marcela Santander Rojas y por la parte querellada y demandada civil Latam Airlines Group el Abogado Mauricio Rivas Barraza, quienes manifiestan: La parte querellante y demandante civil viene en ratificar la querrela infraccional y demanda civil en todas sus partes; la parte querellada y demandada civil viene en contestar verbalmente la querrela y demanda. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Prueba Documental; la parte querellante y



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



Juzgado de Policía Local  
Calama

demandante civil viene en ratificar los documentos acompañados de fojas 1 a 40 inclusive; la parte querella y demandada civil, viene en acompañar los siguientes documentos: copia de informe realizado por el SERNAC de fecha 14 de febrero de 2017; carta de respuesta realizada por su representada con fecha 17 de febrero de 2017; carta oferta de indemnización de fecha 16 de febrero de 2017; set de comunicaciones realizadas a través de correos electrónicos entre la actora y los ejecutivos de atención al cliente, la cual consta de tres y dos hojas respectivamente. Prueba testimonial, la partes no rinden. Se pone fin a la audiencia.

**CONSIDERANDO:**

**PRIMERO:** Que, se ha presentado querella por infracción a la ley 19.496, en contra de Latam Airlines, en razón de lo siguiente argumentos de hecho y fundamentos de derecho: compró un pasaje en avión a la empresa Latam Airlines Chile, desde Calama con destino final Rio de Janeiro, a través de internet con fecha de ida 27 de diciembre de 2016 y regreso el día 09 de enero de 2017 con código de reserva CNDKCY. Al regresar el día 09 de enero y en la escala final del viaje desde el aeropuerto de Santiago al de Calama en el vuelo LA 346, se extravió su equipaje, una mochila marca Doite de color gris y rojo, de 10 Kg de peso, cuyo contenido era ropa, accesorios, documentos de trabajo y de su vehículo. Realizo el reclamo correspondiente al llegar al aeropuerto de Calama completando el formulario N°CJCLA22698. Se inició el proceso de búsqueda del equipaje y una vez finalizado el plazo, la empresa informó vía mail, que había finalizado la búsqueda sin éxito, por esta razón le ofrecieron una primera indemnización, con posterioridad realiza un reclamo en SERNAC. La empresa le señala que envió un mail un listado de sus pertenencias que venían en la mochila con los respectivos



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



Juzgado de Policía Local  
Calama

comprobantes de compra en Brasil, sin embargo estas fueron realizadas en el mercado informal donde no recibió comprobante

**SEGUNDO:** Que, para acreditar los hechos de la querrela rola documental de fojas 01 a 40 inclusive.

**TERCERO:** Que, la parte querellada contesta verbalmente querrela, con los siguientes fundamentos de hecho y de derecho: que, es efectivo la existencia del contrato de transportes que señala la actora en su demanda; que es efectivo que se haya ingresado el reclamo N° serie CJCLA22698, pero a su entender su representado realizo todas las gestiones pertinentes encaminadas a encontrar la mochila extraviada, y que en ningún caso actuó con negligencia ya que después de una exhaustiva investigación no se logró dar con el paradero, presumiendo que esta habría sido tomada por un tercero desde la correa de equipaje del aeropuerto de destino

**CUARTO:** Que, en cuanto a los antecedentes de la causa, apreciados conforme a las reglas de la sana critica, según lo autoriza el artículo 14 de la ley 18.287, aplicable a estos autos conforme lo dispone el artículo 50 B) de la Ley 19.496, permite a este tribunal concluir: Que, efectivamente la querellada y demandada se obligó a realizar un servicio de transporte aéreo, según se desprende de la querrela y de la contestación de la misma donde ambas partes reconocen la existencia de éste contrato, a su vez, ambos son contestes en señalar que el equipaje de la consumidora doña Marcela Santander Rojas se extravió y no fue recepcionado por aquella al finalizar el viaje; por estas consideraciones existe una mala prestación del servicio, al no tener una actitud diligente para salvaguardar la cadena de custodia del equipaje hasta la finalización de la prestación del servicio, consistente en el transporte aéreo de pasajeros, por



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



consiguiente ha resultado probada la infracción a la Ley de Protección al Consumidor atribuida al querellante.

**QUINTO:** Atendido lo expuesto, se acogerá la querrela de autos, por haberse acreditado la existencia de infracción al artículo 23 de la Ley del Consumidor al prestar un servicio de mala manera, estando dicha conducta en contravención a la normativa que regula la protección de los derechos de los consumidores.

En cuanto a lo civil:

**SEXTO:** Que, se ha presentado demanda civil en contra de Latam Airlines, solicitando la suma de \$861.080.- por concepto de daño emergente y por concepto de daño moral la suma de \$500.000.-

**SEPTIMO:** Que, la demandada contesta verbalmente la demanda civil de indemnización de perjuicio, en razón de los siguientes fundamento de hecho y de derecho: que en todo momento su representado tuvo la voluntad de ofrecer la devolución o indemnización de las especies supuestamente extraviadas, lo que se manifiesta a través de una serie de correos electrónicos entre su personal de atención al cliente y la actora, comunicación que duró por un tiempo considerable, por lo demás se ofreció indemnizar las especies que exponía la actora, acompañando los respectivos comprobantes u otros antecedentes que permitiera probar la existencia de los mismos y el monto de ellos. Solicitando se sirva rechazar la demanda, con costas.

**OCTAVO:** Que, el tribunal dará lugar a lo solicitado por toda vez que del análisis de la prueba rendida por la actora en autos, es razonable y ajustado a derecho considerar que se acreditó de manera fehaciente la pérdida de la mochila de



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



propiedad de la actora, lo cual se desprende de la declaración que hace ésta en su libelo pretensor, la cual fue ratificada por la parte querellada, quien en su contestación reconoce la pérdida del equipaje y su contenido interior; en relación al contenido del equipaje, si bien es cierto la dificultad de determinar el valor exacto de este, queda efectivamente acreditado en autos la existencia de un daño, el cual debe ser reparado por el proveedor, quien al momento de celebrar el contrato de transporte se obliga a realizar este de manera completa e íntegra, lo cual comprende un actuar diligente en lo que respecta a la cadena de custodia de las valijas de sus clientes. Por ello se dará lugar a lo solicitado por el actor, fijando el daño emergente en la suma de \$ 700.000.- (setecientos mil pesos) por concepto de daño emergente, y por concepto de daño moral la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos).

**NOVENO:** Que, en cuanto a las costas, habiendo tenido ambas partes motivos plausibles para litigar, cada una de las partes pagará sus costas.

Por estas consideraciones y visto además lo dispuesto en los artículos 1º; 14; 15; 17 inciso 2º, 23, 24 de la ley 18.287; y art. 23 de la ley 19.496 y artículo 50 y siguientes del mismo cuerpo legal y 2314 del Código Civil, SE DECLARA:

I.- Que, se acoge la denuncia de autos y en consecuencia se condena a la denunciada LATAM AIRLINES GROUP, a una multa ascendente a 30 U.T.M. por haber infringido el artículo 23 de la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

II.- Que, Se acoge la demanda civil de indemnización de perjuicios y se condena al proveedor LATAM AIRLINES GROUP; por concepto de daño emergente la suma de \$700.000.-



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



**Juzgado de Policía Local  
Calama**

(setecientos mil pesos) y por concepto de daño moral la suma de \$500.000.- (quinientos mil pesos), suma que deberá incrementarse de acuerdo a los intereses corrientes fijados para operaciones de dinero no reajustables, a contar de la notificación de la demanda.

III.- Que cada una de las partes pagara sus costas.

IV.- Dese cumplimiento en su oportunidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Regístrese, notifíquese y archívese en su oportunidad

**Rol N°35.407.-**

Dictada por **Manuel Pimentel Mena**, Juez de Policía local de Calama.

Autoriza **Makarena Terrazas Cabrera**, Secretaria Abogado.



ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL



Antofagasta, a catorce de marzo de dos mil dieciocho.

**VISTOS:**

Atendido el mérito de los antecedentes y visto además lo dispuesto en los artículos 186 y siguientes del Código de Procedimiento Civil, **SE CONFIRMA**, sin costas del recurso, la sentencia apelada de fecha treinta de noviembre del año dos mil diecisiete, escrita a fs. 87 y siguientes.

Regístrese y devuélvase.

**Rol 13-2018 (PL)**

Dinko Antonio Franulic Cetinic  
Ministro  
Fecha: 14/03/2018 11:27:12

Myriam del Carmen Urbina Perán  
Ministro  
Fecha: 14/03/2018 11:27:13

Jasna Katy Pavlich Nunez  
Ministro  
Fecha: 14/03/2018 11:27:13



PWNNELEPRVZE



ONWNNELFQGX



*[Handwritten Signature]*  
**ES COPIA FIEL A SU ORIGINAL**

