

SERNAC	
REGIONAL ANTOFAGASTA	
Registrado	12 ABR 2017
Registro N°	
Firma	



Antofagasta, diez de abril de dos mil diecisiete.

VISTOS:

1.- Que, a fojas cuarenta y uno y siguientes, comparecen don RUBEN ESTEBAN ROBINSON ONETO, chileno, casado, médico cirujano, cédula de identidad N° 6.468.947-9, domiciliado en calle Salvador Reyes N° 1094, departamento 1702, de esta ciudad, quien deduce querella infraccional en contra del proveedor "LATAM AIRLINES CHILE", representado legalmente para estos efectos por el o la administradora del local o jefe de oficina, don GONZALO FUENTES MARDONES, cuya profesión u oficio ignora, ambos domiciliados en calle Arturo Prat N° 445, Antofagasta, por haber vulnerado los artículos de la Ley N° 19.496 que citan, de conformidad con los hechos que expone. Expresa que el 29 de octubre de 2016 inició un viaje desde Antofagasta a Buenos Aires con su cónyuge Ximena Gutiérrez Silva y sus hijos residentes en Santiago, para celebrar el cumpleaños de ella, debido a que tienen un hijo estudiando en Argentina él que no podía viajar a Chile para esta ocasión. Su cónyuge preparó con tiempo este viaje, compró ropa nueva y dólares para disfrutar el paseo, y en Argentina adquirieron variados artículos, entre los que había medicamentos que usan para su salud, los que allá están a mitad de precio, y por ser el cumpleaños de su esposa éste recibió regalos de los hijos y demás familiares. Una vez que regresaron de Buenos Aires el 3 de noviembre de 2016, se dirigieron a La Serena por motivo de un congreso médico al que asistió, y los tickets de sus equipajes indicaban dos maletas de 46 kilos en total. Señala que, finalmente, el día 6 de noviembre de 2016 se devolvieron a Antofagasta desde La Serena, haciendo escala en Santiago, pero el vuelo tuvo un retraso cercano a una hora por lo que, ante el riesgo de perder la conexión a Antofagasta desde Santiago, sus maletas fueron etiquetadas como "Conexión y Priority" explicándoles que así se aseguraba el traspaso eficiente y oportuno del equipaje al vuelo de conexión, pero el retraso fue tal que el arribo se produjo a tan sólo 15 minutos, aproximadamente, de la salida del avión hacia Antofagasta, el que, curiosamente estaba estacionado en la puerta adjunta a la puerta de arribo desde La Serena, por lo que se dirigieron de inmediato a la puerta de embarque, donde no los dejaron subir derivándolos a un punto de atención de clientes LATAM que se encontraba junto a la puerta de arribo, donde les comunicaron de manera poco amable que no podían viajar sin el equipaje, el que no alcanzaba a ser conectado al vuelo debido al retraso desde La Serena, y que por políticas de la empresa la prioridad era que el pasajero debía viajar con su equipaje, por lo que los cambiaron a un vuelo que salía dos horas más tarde, indicándoles que los equipajes correspondientes serían conectados internamente al nuevo vuelo por lo que no debían preocuparse dado que la hora del nuevo vuelo asignado les daba tiempo para el cambio de equipaje. Señala que cuando llegaron a Antofagasta vieron con sorpresa que sus dos maletas no venían en el vuelo asignado por LATAM, y claramente no se había efectuado el traspaso de las maletas, por lo que de inmediato procedieron a efectuar un reclamo a personal de LATAM, detallando los ítems que señala. Manifiesta que al día siguiente. 7 de noviembre de 2016, a eso de

las 07,30 horas, los llamó doña Darinka Godoy de Antofagasta, informándoles que sus maletas habían llegado y que estaban en buenas condiciones, equipaje que llegó como a las 10,00 horas a su edificio transportado por el chofer don Alex Alvarez, empleado de Aero Tur, el que cuando se presenta en conserjería le pidió que subiera las maletas a su departamento para recibir las conforme, pro éste se negó a subir y las dejó en la conserjería sin esperar a que él bajara y firmara la recepción conforme, por lo que debió bajar la empleada de la casa para subir de inmediato las maletas hasta el departamento, las que al verlas demostraban claramente estar violados ambos candados integrados a éstas, y rotas las estructuras desde el cierre, por lo que procedió a pesar las maletas sin abrirlas, y en total faltaban 16 kilos, correspondiendo a los regalos de los hijos, ropa nueva con etiquetas, carteras de cuero, relojes perfumes, los medicamentos, compras en Duty Free, regalos para amistades, encargos y dinero en efectivo en dólares que venían en una chaqueta guardada a última hora en su maleta. Expresa que de inmediato llamó a la señorita Darinka Godoy al aeropuerto de Antofagasta comunicándole lo ocurrido, quien le dijo que hiciera el reclamo telefónicamente y enviara un correo electrónico con el detalle de lo faltante, en un plazo de cinco días, por lo que el 11 de noviembre hizo llegar el reclamo formal con la lista detallada de las boletas escaneadas y fotos, iniciándose el procedimiento que indica, el que posteriormente fue derivado a otro nivel atendido el monto de lo robado, desde donde nunca recibió comunicación alguna. Indica que, atendido lo anterior, formuló un reclamo en el SERNAC donde se recibió una respuesta del proveedor querellado la que no satisfizo sus pretensiones, y cuyo monto apenas cubre el valor de las maletas dañadas. Finaliza su presentación señalando que considera que los hechos señalados configuran una infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, por lo que solicita que se acoja a tramitación la denuncia infraccional y, en definitiva, se condene al infractor al máximo de las multas establecidas en la Ley N° 19.496, con costas. En el primer otrosí de su presentación el compareciente, ya individualizado, interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor señalado en lo principal de este escrito, representado en la forma antes indicada, y en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho que expresa, solicita se le condene a pagar a título de indemnización por los perjuicios que le ha causado esta situación la suma total de \$2.595.064.- correspondiente al valor de las especies detalladas profusamente en su presentación, y \$2.000.000.- por daño moral, representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la empresa denunciada y demandada, además de la atención descortés e indiferente para resolver conforme a la ley la situación expuesta, todo ello con más intereses y reajustes, y costas de la causa.

2.- Que, a fojas setenta y uno y siguientes, comparece don MARCELO MIRANDA CORTES, abogado, Director Regional del SERNAC Antofagasta, quien se hace parte en lo infraccional en esta causa, y pide se condene al infractor denunciado al máximo de las multas que la ley contempla, con costas.

3.- Que, a fojas sesenta y cinco y siguientes, rola comparendo de prueba decretado en autos con la asistencia del denunciante y demandante civil, don Rubén Esteban Robinson Oneto, y del

apoderado del SERNAC, abogado don Eduardo Osorio Quezada, y en rebeldía del proveedor denunciado y demandado civil, ya individualizados en autos. El denunciante y demandante civil ratifica la denuncia y demanda interpuestas en autos en todas sus partes, solicitando sean acogidas, con costas. El apoderado del SERNAC ratifica la presentación de fojas 71 y siguientes de autos. El tribunal tuvo por contestada la denuncia y demanda civil de autos en rebeldía del denunciado y demandado civil. Llamadas las partes a una conciliación, ésta no se produce por la rebeldía del denunciado y demandado. Recibida a prueba la causa, la parte denunciante y demandante civil ratifica los documentos acompañados a la demanda y que rolan de fojas 1 a 40 de autos, en parte de prueba, con citación o bajo apercibimiento legal. El apoderado del SERNAC ratifica los documentos acompañados en la presentación de fojas 71 y siguientes, con citación, y en el comparendo acompaña los documentos signados con los N° 1 a 5, con citación. Esta parte hace comparecer a estrados a la testigo doña BERTA XIMENA GUTIERREZ SILVA, chilena, casada, enfermera universitaria, cédula de identidad N° 7.939.088-7, domiciliada en calle Salvador Reyes N° 1094, departamento 1702, Antofagasta, quien sin tacha, legalmente examinada, y que da razón de sus dichos, declara que se presenta como testigo pues es la esposa del denunciante, quien le regaló un viaje familiar a Argentina por motivo de su cumpleaños, reuniéndose sus dos hijos que están en Chile y uno que reside en Argentina, viaje que se realizó a través de la empresa LATAM Airlines y que luego de permanecer en Buenos Aires se dirigieron a La Serena, lugar en que su cónyuge asistió a un congreso, y el 6 de noviembre de 2016 tomaron el vuelo hacia Santiago para desde allí volar a Antofagasta pues en esa época no había vuelos directos desde La Serena a esta ciudad. Al comprarse los pasajes de regreso se dejó una diferencia de dos horas entre la llegada de un avión y la salida del otro que debían abordar hacia Antofagasta, lo que les daba tiempo suficiente para descender del avión, retirar el equipaje y abordar el otro avión, y en el aeropuerto de La Serena les ofrecieron hacer la conexión directa de las dos maletas a destino, y para mejor las etiquetó con una huincha que decía "Conexión Priority", asegurándoles que era más seguro y que en Santiago no deberían preocuparse de las maletas porque el traslado al otro avión era en forma interna. Señala la testigo que ella estaba un poco nerviosa porque en las maletas, que pesaban 44 kilos, venían muchos productos que había comprado en el Duty Free en Argentina, las que detalla, estaban los regalos de cumpleaños que le habían hecho sus hijos, otras especies adquiridas en Buenos Aires, ropa y calzado que había comprado en Santiago antes del viaje atendida la celebración que tendrían, y del mismo modo detalla y enumera las especies que su marido traía en su maleta. Asimismo, relata las dificultades que se les produjeron por el atraso del vuelo desde La Serena a Santiago, y todo lo que ello significó, impidiéndoles abordar el vuelo original contratado, debiendo viajar en otro que salía dos horas más tarde, lo que les provocó las incomodidades que señala, y que al llegar a Antofagasta culminaron con el hecho que sus maletas no llegaron en el vuelo que ellos utilizaron a pesar de lo que les habían indicado respecto de la prioridad que la conexión tendría para estos efectos, por lo que debieron hacer un reclamo en el Aeropuerto de Antofagasta llenando un formulario para estos efectos. Agrega que al día siguiente, cerca de las 06,30 horas, los llamaron

del aeropuerto informándoles que habían encontrado sus maletas en Santiago, y su marido preguntó si éstas venían bien, recibiendo como respuesta que aparentemente venían bien, y que no era necesario que las fueran a buscar porque las enviarían en un servicio de taxi de la línea aérea al domicilio. Manifiesta que a eso de las 08,00 horas el conserje les avisó que llevaban las maletas, y como ellos estaban bañándose pidieron que dejaran subir a la persona con las maletas pero ésta no quiso hacerlo, y ella le pidió a la nana que bajara y el chofer del taxi le pidió que firmara y pusiera su RUT, pero como ella no se acordaba del número sólo le solicitó la firma y se retiró del lugar. Al recibir las maletas en el departamento la nana las tomó y las subió a la cama, luego a ella le llamó la atención porque las maletas eran pesadas y ahora aparecían livianísimas, por lo que de inmediato y antes de abrirlas, las pesaron faltándoles entre ambas maletas como 17 kilos. Estas maletas venían cerradas pero al tratar de abrirlas se dieron cuenta que las argollas de los cierres estaba cortados y cayeron de inmediato al piso, y al abrirlas se percataron que faltaban muchas cosas, las que ella ha señalado en su declaración, por lo que hicieron el reclamo respectivo a la empresa recibiendo la respuesta que su marido ha señalado en su denuncia y demanda presentadas en esta causa.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a lo contravencional:

Primero: Que, a fojas 41 y siguientes de autos, don RUBEN ESTEBAN ROBINSON ONETO, ya individualizado, interpuso denuncia infraccional en contra del proveedor "LATAM AIRLINES CHILE", representado para estos efectos por don GONZALO FUENTES MARDONES, también individualizados, fundado en que el 6 de noviembre de 2016 el actor y su cónyuge viajaron vía aérea desde La Serena a Antofagasta con escala en Santiago, vuelo que salía originalmente a las 15,35 horas pero que sufrió un retraso cercano a una hora, por lo que ante el riesgo de perder la conexión de Santiago a Antofagasta su equipaje, consistente en dos maletas que pesaban en total 44 kilos, fue etiquetado por el personal del counter como Conexión y Priority, explicándoles que de esa manera se aseguraba el traspaso eficiente y oportuno al vuelo de Santiago a Antofagasta, pero debido al retraso del vuelo de La Serena a Santiago, éste llegó quince minutos antes de la salida del vuelo a Antofagasta, y al dirigirse a la puerta de embarque correspondiente no los dejaron subir derivándolos a un punto de atención de clientes LATAM que se encontraba junto a la puerta de arribo del vuelo que venía de La Serena, donde les comunicaron que no podían viajar sin su equipaje el que no alcanzaba a ser conectado por el retraso del vuelo en que éste venía, y que por políticas de la empresa denunciada la prioridad era que el pasajero debía viajar con su equipaje, siendo cambiados a un vuelo que salía dos horas más tarde previa información que los equipajes serían conectados internamente al nuevo vuelo pues venían etiquetados de esa manera y no debían preocuparse dado que la hora del nuevo vuelo daba tiempo para el cambio del equipaje. Agrega que cuando llegaron a Antofagasta sus dos maletas no venían en el vuelo y claramente no

se había efectuado el traspaso de las maletas, lo que había sido asegurado por los dependientes de la empresa aérea, por lo que hicieron el reclamo respectivo al personal de LATAM en el aeropuerto de Antofagasta ya que en el equipaje venían regalos de los hijos y de la familia, ropa nueva y compras efectuadas en Buenos Aires. Manifiesta que al día siguiente, 7 de noviembre de 2016, los llamó doña Darinka Godoy de Antofagasta, para informarles que sus maletas habían llegado en buenas condiciones y que quería confirmar el domicilio que habían señalado en su reclamo, el que llegó como a las 10,00 horas traído por el chofer don Alex Alvarez, funcionario de Euro Tour, quien a pesar de habérsele solicitado que las subiera hasta el departamento se negó a ello dejándolas en la conserjería, por lo que ante estos hechos bajó la empleada de la casa para subir las maletas a su domicilio, y al recibir las vieron que ambos candados integrados a las maletas estaban violados y las estructuras rotas desde el cierre, procediendo a pesar el equipaje sin abrirlas, comprobando que faltaban en total 16 kilos, 11 en la maleta de su cónyuge y 5 en la del denunciante, y al abrirlas constataron que faltaba una gran cantidad de especies, incluidos dólares en efectivo que se encontraban en una chaqueta que se guardó a última hora en la maleta. Señala que ante estos hechos llamó de inmediato a doña Darinka Godoy comunicándole lo ocurrido quien le informó el procedimiento para que formulara el reclamo correspondiente por vía telefónica y correo electrónico, sin que nunca recibiera una respuesta directa de la empresa aérea. Atendido lo expuesto efectuó un reclamo en el SERNAC, recibiendo una respuesta tardía del proveedor denunciado que es del todo deficiente comparada con las exigencias que le piden al reclamante, e insuficiente atendido el monto de lo robado, oferta que apenas cubre el valor de las maletas dañadas, y concluye señalando que estos hechos constituyen infracción a los artículos 3 letra e), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, los que transcribe.

Segundo: Que, a fojas sesenta y cinco, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por contestada la denuncia en rebeldía del proveedor denunciado.

Tercero: Que, con el mérito de los documentos acompañados de fojas 1 a 40, y 77 a 84, no objetados, se encuentra acreditado en autos que el denunciante Rubén Esteban Robinson Oneto y su cónyuge viajaron vía aérea en la empresa LATAM, el día 6 de noviembre de 2016, desde La Serena a Antofagasta con escala en Santiago, proveedor que no cumplió con lo convenido en cuanto al itinerario del vuelo entre La Serena y Santiago, el que sufrió un importante retraso, debido a lo cual no pudieron abordar el siguiente tramo desde Santiago a Antofagasta ya que personal de la empresa les indicó que era prioridad que los pasajeros viajaran con su equipaje, siendo cambiados a otro vuelo que salió dos horas más tarde, y a pesar de todo lo dicho por los funcionarios del denunciado respecto a que sus equipajes correspondían a una conexión y tendrían prioridad para ser transportados desde La Serena hasta Antofagasta, sin que sus propietarios tuvieran que retirar los al llegar a Santiago, las dos maletas embarcadas como equipaje no llegaron con ellos a Antofagasta en el respectivo vuelo, recibiendo posteriormente con una merma de 16 kilos, y con evidentes muestras de haber sido violentados sus candados y desaparecido un número importante de especies que ellos transportaban, por las razones que latamente expresa en su presentación.

Cuarto: Que, con los antecedentes reunidos en autos, todos ellos apreciados de acuerdo a las reglas de la sana crítica y que constituyen, a lo menos, presunciones graves y concordantes, se concluye que los hechos denunciados en autos constituyen una infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, el primero de los cuales señala que “todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio”, en tanto el segundo establece que “comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad del respectivo bien o servicio”.

Quinto: Que, de conformidad con lo expuesto precedentemente este tribunal concluye que los hechos anteriormente analizados son constitutivos de infracción a lo dispuesto en los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496, toda vez que el proveedor no respetó los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se convino con el consumidor la prestación del servicio de transporte de personas y su equipaje autorizado y, además, él y/o sus dependientes actuaron con negligencia al no prestar la atención correspondiente a la situación de sus pasajeros al negarles el embarque en el vuelo contratado a pesar que ello tuvo como causa el atraso del vuelo anterior de la misma empresa, y por no dar cumplimiento a lo ofertado en cuanto a que el equipaje tendría prioridad y lo tratarían como una conexión de vuelo para que éste fuera incorporado en el mismo avión en que iban sus propietarios, a lo que se debe agregar que tampoco mantuvieron el adecuado cuidado y conservación de las maletas durante su transporte, llegando éstas a destino con posterioridad a los pasajeros y siendo objeto de un robo al violentarse los candados de las mismas apropiándose de parte importante de las especies que ellas contenían, causando un menoscabo evidente al consumidor con esta conducta contravencional.

En cuanto a lo patrimonial:

Sexto: Que, don RUBEN ESTEBAN ROBINSON ONETO, ya individualizado, interpuso en el primer otrosí de su escrito de fojas 41 y siguientes, demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor “LATAM AIRLINES CHILE”, representado para estos efectos por don GONZALO FUENTES MARDONES, también individualizados, solicitando que en mérito a los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos se le condene al pago de las sumas de \$2.595.064.- por concepto de daño material, el que se encuentra representado por las diversas especies objeto de la sustracción denunciada, y que están detalladas profusamente en el libelo de demanda, así como el valor de las dos maletas violentadas, y \$2.000.000.- por daño moral, con intereses y reajustes, con costas.

Séptimo: Que, a fojas sesenta y cinco, en el comparendo de prueba el tribunal tuvo por evacuado el traslado de la demanda civil en rebeldía del demandado.

Octavo: Que, atendido el mérito de autos, lo expuesto en los considerandos que anteceden, y habiéndose tenido por tipificadas las infracciones denunciadas, procede acoger la demanda de indemnización de perjuicios deducida por don Rubén Esteban Robinson Oneto, y se condena al proveedor demandado al pago de las sumas de \$2.043.502.- por daño emergente ocasionado por la rotura de ambas maletas y el robo de parte de las especies contenidas en ella, cuyo valor ha sido acreditado documentalmente, y \$1.500.000.- por daño moral, correspondiente a las molestias y sufrimientos psíquicos que le ocasionó al consumidor la conducta infraccional del proveedor denunciado y demandado, y la evidente negligencia demostrada en este caso al no tener un adecuado cuidado respecto del transporte del equipaje de los pasajeros Robinson Oneto y Gutiérrez Silva, el que llegó con mermas y en un vuelo distinto al de sus propietarios, produciendo un evidente menoscabo y preocupación al actor por estos hechos, debiendo éste realizar diversas gestiones para obtener una solución favorable a sus pretensiones sin conseguirlo, sumas que se fijan por el tribunal en los montos antes indicados apreciando prudencialmente los perjuicios que en el ámbito personal y psicológico deben haber causado estos hechos al actor.

Y visto, además, lo dispuesto en los artículos 1º, 2º, 13 letra a), 14 letra B), 50 y siguientes de la Ley Nº 15.231, artículos 1º, 7, 8, 9, 11, 14, 17, 18, 22, y 27 de la Ley Nº 18.287, artículos 1º, 2º, 3º letra e), 12, 23, 24, 50 y siguientes de la Ley Nº 19.496, y disposiciones invocadas,

SE DECLARA:

- 1.- Que, se CONDENA al proveedor "LATAM AIRLINES CHILE", representado por don GONZALO FUENTES MARDONES, ya individualizados, al pago de una MULTA de VEINTE UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por su responsabilidad en los hechos indicados en la denuncia de fojas cuarenta y uno y siguientes de autos, los que son constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496, en la forma que se ha expresado en el cuerpo de esta sentencia.
- 2.- Si el infractor no acreditare el pago de la multa en la Tesorería Municipal de Antofagasta en el plazo de cinco días de notificado de esta sentencia, el tribunal decretará, por vía de sustitución y apremio, alguna de las medidas contempladas en el artículo 23 de la Ley Nº 18.287.
- 3.- Que, se ACOGE la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta por don RUBEN ESTEBAN ROBINSON ONETO, ya individualizado, y se condena al proveedor "LATAM AIRLINES CHILE", representado por don GONZALO FUENTES MARDONES, también individualizados, al pago de las sumas de \$2.043.502.- por concepto de daño material, y \$1.500.000.- por daño moral, como indemnización por los perjuicios causados al actor como consecuencia de las infracciones antes indicadas, sumas que devengarán intereses corrientes, los que se calcularán desde que esta sentencia quede ejecutoriada y hasta su entero y efectivo pago.
- 4.- Que, se condena en costas a la parte demandada civil por haber sido totalmente vencida.

5.- Dése cumplimiento, en su oportunidad, a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la Ley N° 19.496.

Anótese, notifíquese y archívese.

Rol N° 2.947/2017.

Dictada por don RAFAEL GARBARINI CIFUENTES, Juez Titular.

Autorizada por don FIDEL INOSTROZA NAITO, Secretario Titular.

100

100