

Puerto Montt, seis de marzo de dos mil diecisiete

VISTOS:

A fojas 1 y siguientes comparece don GUIDO ALFREDO DIAZ PEREZ, cedula de identidad N°6.575.969-1, vendedor profesional, domiciliado en Avenida Austral N° 1776, Jardín oriente 2, de la ciudad de Puerto Montt, quien interpone denuncia infraccional en contra de LATAM AIRLINES GROUP S.A. RUT: 89.862.200-2, representado por su gerente general, o en su defecto, por el jefe de oficina y/o administrativo, conforme lo dispuesto en el artículo 50 C inciso final y 50 D de la Ley 19.496, ignora nombre profesión u oficio, ambos domiciliados calle O'HIGGINS 167, comuna y ciudad de Puerto Montt, en atenciona que con fecha 16 de Septiembre del año 2015, regrese junto a su señora a su hogar ubicado en puerto Montt de viaje proveniente de Colombia- Santiago- puerto Montt, el cual realizamos durante nuestras vacaciones, al retirar mis maletas cuyas características son "equipaje rígido color naranja numeración LA909312, LA909313 Y LA909314. Al verlas me percató que el equipaje tenía gran daño, las ruedas estaban desprendidas, por lo cual procedió a revisar sus pertenencias, percatándose que le faltaban varias especies, entre ellas se encontraban: Anillo de oro por piedra blanca, Tourillon con flor de oro circón, Botella de whisky 12 años Johnny Walker etiqueta negra, Dos pares de zapatos de niña, Perfume varón marca Ungaro, Perfume de mujer carolina herrera, Reloj rolex titanio de mujer, Lentes de sol marca rayban, 1 camisa blanca marca bellota. Hace presente que sus maletas se encontraban debidamente envuelto para protección y resguardo de este en papel aluza, el cual no estaba al momento de recibir sus maletas. Encontrándose la maleta LA909312, con la chapa de seguridad violada y rueda desprendida, la maleta La 909313 violada y artículos sustraídos, y la tercera maleta se encontraba normal. Ocurrido esto se dirigieron al centro de atención e informaron lo sucedido, donde un funcionario le inca que debe hacer el reclamo al termino del viaje, esto sería Puerto Montt. Al llegar a Puerto Montt informa lo sucedido, tomando nota de todo lo sucedido don Jaime Barría, funcionario de Lan Chile, indicándole que se comunicaría por correo electrónico para darles la repuesta de solución e indemnización por el daño causado a sus maletas, lo que nunca ocurrió, por eso estampo reclamo ene le Sernac. Señalando que estos hechos constituyen una infracción a los artículos 3 letra d), 12, y 23 de la LEY 19.496, y cuyas sanciones se encuentran en el artículo 24 de la Ley 19.496, por lo que pide se le sancione al máximo de las multas, con costas.

04 ABR. 2017

PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO
LA VISTA EN CAUSA ROL N°.....

FERNANDA YARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local

90-16

Por la misma presentación el actor interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra del proveedor ya individualizado, por infracción a la Ley del consumidor y por los mismos hechos señalados en la querrela. Mediante dicha acción demanda por daño emergente, daño que se encuentra representado por los gastos que he debido incurrir por restitución y pérdida de las especies sustraídas, por lo que pide por este concepto la suma de \$1.480.000. Por concepto de daño moral que se ve representado por las molestias y sufrimientos físicos y/o psíquicos que le ha ocasionado la conducta de la contraria, a su atención descortés e indiferente en resolver conforme a la ley la situación indicada, por la diligencias y tiempo invertido, por lo que demanda por este concepto la suma de \$3.000.000., todo lo cual pide con intereses, reajustes y costas.

A fojas 10 a 15 copia Simple del Reclamo Administrativo presentado en el SERNAC, documentos adjuntados a reclamo, y respuesta otorgada por proveedor, numero de ingreso N° 2015J569061.

A fojas 16 a 18 rola fotocopia de estado de cuenta tarjeta de crédito MasterCard, el cual da cuenta de pago efectuado por concepto de compra de pasajes el día 15 de Julio de 2015, por un total de \$1.048.698.

A fojas 19 a 25 rola set de 13 fotografías las que dan cuenta de la preexistencia de las especies sustraídas.

A fojas 26 rola fotocopia de ticket de embarque viaje de regreso LA277. A fojas 27 rola ticket de maletas e impresión de ticket electrónico del vuelo.

A fojas 28 a 30 rola fotocopia de pasaportes los cuales acreditan viaje.

A fojas 31 rola copia del parte recepcionado por LAN Chile.

A fojas 32 y 33 rola copia de seguro y asistencia de viaje.

A fojas 34 rola recibo de finiquito pagado por la asistencia de viajes.

A fojas 35 a 38 rola copia de cheques de las compras de joyas, lentes, reloj, y especies varias que fueron sustraídas.

A fojas 39 a 41 rolan 3 presupuestos de lentes y joyas. A fojas 42 rola boletas varias de compras efectuadas en el extranjero.

A fojas 45 a 50 rola copia de Resolución N° 197 que otorga facultades a Directores Regionales de SERNAC.

A fojas 51 a 54 rola copia de Resolución N° 50 que designa como Director Regional de SERNAC a don Marco Cid Bascur.

A fojas 55 A 60 rola reclamo tramitado ante Sernac N° R2015J569061.

04 ABR. 2017
 PUERTO MONTT,
 CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
 ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO
 LA VISTA EN CAUSA ROL N°.....

FERNANDA VARGAS CHAURA
 SECRETARIA TITULAR
 3er Juzgado de Policía Local

380-16

A fojas 56 comparece don MARCO CID BASCUR, Director regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de los Lagos, domiciliado en Balmaceda n° 241, de Puerto Montt, quien se hace parte en la causa, confiriendo patrocinio y poder a la bogada doña MARCELA PARDO VERA, acreditando su facultades para actuar y acompañando reclamo administrativo n° R2015J569061.

A fojas 67 rola patrocinio y poder de MARCO CID BASCUR, Director regional del Servicio Nacional del Consumidor de la Décima Región de los Lagos, a la abogada CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO.

A fojas 72 comparece doña JACQUELINE SCHUITEMAKER FONTANNA, agente en representación de LATAM AIRLINES GROUP S.A, quien confiere poder a los abogados don JAIME BARRIA GALLEGOS y don IGNACIO GONZALEZ FERNANDEZ.

A fojas 73 y siguientes comparece el abogado JAIME BARRIA GALLEGOS, en representación de la querellada y demandada civil, quien opone excepción de previo y especial pronunciamiento de incompetencia absoluta del tribunal, solicitando la suspensión del procedimiento mientras se resuelva el incidente planteado, y en subsidio contesta la querrela y demanda civil interpuesta en contra de su representada, negando los fundamentos fácticos de la acción infraccional y demanda civil intentada en autos, de esta manera, corresponderá a la querellante y demandante probar en la etapa procesal correspondiente que efectivamente se incurrió en la infracción denunciada, que producto de ello se ocasionaron perjuicios, monto y naturaleza de ellos, y además, quién fue la persona responsable. En cuanto a la indemnización solicitada, viene en señalar que el límite de responsabilidad establecido en el artículo 148 del Código Aeronáutico, es justamente eso, un límite, y no una tarificación anticipada de los perjuicios, quedando obligado el demandante a probarlos. En caso que estos sean superiores al límite de responsabilidad (40 Unidades de Fomento), se indemnizara hasta dicho límite, y en caso que sea inferior, al monto efectivamente acreditado. Y que tanto en la normativa nacional como internacional no se hace diferencia entre daño emergente y daño moral, por tanto la suma por la cual eventualmente se va a condenar debe considerar ambos daños dentro del límite, por lo que solicita el rechazo de la querrela y demanda civil.

A fojas 77 rola acta de comparendo da cuenta de la comparecencia de las partes, el llamado a conciliación, la ratificación de la querrela y demandada y de la excepción de previo y especial pronunciamiento opuesta por la demandada, por lo

04 ABR. 2017

PUERTO MONTT,
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A
LA VISTA EN CAUSA ROL N°.....

FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local

390-16

que se suspense procedimiento en tanto se resuelva el incidente, constatándose en subsidio la querrela y demandada.

A fojas 78 a 82 rola presentación de la abogada CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO, quien evacua el traslado conferido en audiencia por el incidente interpuesto por la contraria.

A fojas 90 Y 91 rola resolución del tribunal, que declara no ha lugar a la excepción de falta de competencia de este tribunal presentado por la parte querellada y demandada civil.

A fojas 108 rola acta de comparendo el que se llevó a efecto con la asistencia del querellante y demandante don GUIDO ALFREDO DIAZ PEREZ, de la abogada del Servicio Nacional del Consumir doña CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO y del abogado de la denunciada y demandada civil don IGNACIO GONZALEZ FERNANDEZ, ratificando ambas partes sus documentos acompañados, poniéndose termino a la audiencia.

A fojas 109 y siguientes rola presentación dela abogada del Sernac CLAUDIA FAJARDO VALDEBENITO, solicitando tener presente que a raíz del reclamo que don Guido Alfredo Díaz Pérez, presentó ante el Servicio Nacional del Consumidor, a través del cual daba cuenta a este Servicio que con fecha 16 de septiembre de 2015, en circunstancias que regresaba a su hogar luego de un viaje realizado a través de la empresa denunciada, se percata de que sus maletas habían sido siniestradas sustrayéndole distintas especies. Además de los antecedentes aportados demuestran que la empresa denunciada no adoptó las medidas necesarias, o lo hizo de modo deficiente, para evitar los perjuicios ocasionados al consumidor. Por lo anterior, resulta incuestionable a juicio de esta parte, que se ha incurrido, por parte de la denunciada, en infracción a lo dispuesto en el artículo 3 letra d, 12 Y 23 de la Ley 19.496, pues la denunciada ha sido negligente en su actuar respecto de la adopción de mínimas medidas de seguridad tendientes a evitar perjuicios a los consumidores mientras ocupan el servicio de transporte. Debiendo tener presente que la acción infraccional contemplada en la Ley N° 19.496, es de orden público, irrenunciable, e incluso puede ser perseguida de oficio por el tribunal; lo que revela la clara intención del legislador de impedir los abusos y engaños de las empresas en perjuicio de los consumidores. Siendo, además, deber de la denunciada evitar los riesgos que puedan afectar la seguridad en el consumo de bienes y servicios, y en los casos en que no se pueda evitar, la denunciada tiene el deber de hacerse responsable por los perjuicios ocasionados,

PUERTO MONTT, 04 ABR. 2017
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU
ORIGINAL Y QUE SE HA TENDIDO
LA VISTA EN CAUSA R01 M2 300-16

FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR

Y, visto lo prescrito en la Ley 19.496 y las facultades que me confiere la Ley N° 18.287 y 15.231, se declara:

I. Que se da lugar a la querrela de fojas 1 y siguientes, y se condena al proveedor LATAM AIRLENES GROUP S.A, Rut N° 89.862.200-2, representado como se ha señalado, al pago de una multa de 10 Unidades Tributarias Mensuales.

II. Que se da lugar a la demanda civil de fojas y siguientes, y se condena al proveedor LATAM AIRLENES GROUP S.A, Rut N° 89.862.200-2, representado como se ha señalado, al pago de una indemnización de perjuicios a GUIDO ALFREDO DIAZ PEREZ, sólo por el daño emergente de \$1.480.000 (un millón cuatrocientos ochenta mil pesos) y por daño moral de \$500.000 (quinientos mil pesos), sumas que deberán pagarse con sus reajustes legales e intereses corrientes para operaciones reajustables, debiéndose los reajustes desde la notificación del fallo y los intereses desde que el deudor se constituya en mora, por aplicación las reglas de la sana crítica.

III. Que se condena en costas, por haber sido totalmente vencido el demandado.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia. Déjese copia en el Registro de Sentencias.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada la sentencia, conforme al artículo 58 bis de la Ley 19496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

Rol N° 390-2016.

Pronunciada por doña Tatiana Muga Mendoza, Jueza Titular del Tercer Juzgado de Policía local de Puerto Montt. Autoriza, doña Fernanda Vargas Chaura, Secretaria Titular.

PUERTO MONTT, 04 ABR. 2017
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 390-16

FERNANDA VARGAS CHAURA
SECRETARIA TITULAR
3er Juzgado de Policía Local