

2° JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
PUERTO MONTT.

000258

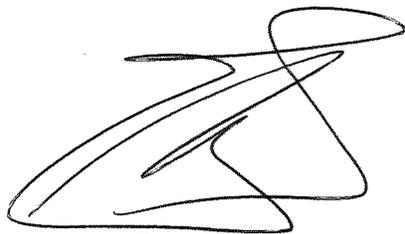
Servicio Nacional del Consumidor	
<b>RECIBIDA</b>	
FECHA	16/5/18
HORA	12:30
QUIEN RECIBE:	C. Jema

OFICIO N° 2834/1

PUERTO MONTT, 4 de mayo del 2018. -

En causa rol N° 3198-2017, por infracción a la ley del consumidor, caratulada "*Troncoso María con Latam Airlines Group S.A.*" se ha ordenado remitir a usted copia de la sentencia para su conocimiento.

Saludan atentamente a usted.



**NELLY MUÑOZ MORAGA**  
Secretaria titular.



**KARIN YUNGE WINKLER**  
Jueza titular.



**AL SEÑOR  
DIRECTOR REGIONAL  
DEL SERVICIO NACIONAL DEL  
CONSUMIDOR  
BALMACEDA ESQUINA RENGIFO  
PUERTO MONTT.**

cinth memento, octubre  
1994

**Puerto Montt, dieciséis de enero del dos mil dieciocho.**

**Vistos:**

A fojas uno y siguientes rola querrela por infracción a la Ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios. El libelo es interpuesto por María Johana Troncoso Arriagada, comerciante, domiciliada en Marcelo Fourcade N° 5.056, Valle Volcanes de esta ciudad, en contra del proveedor Latam, representado por Jaqueline Shuitmaker, ambos domiciliados en calle Bernardo O'Higgins N° 167, oficina B de esta ciudad relatando que con fecha 18 de febrero llegó a la ciudad de Santiago en un vuelo de la línea aérea proveniente de Ecuador, y que tras recoger su maleta se percató que estaba destruida y le faltaban especies desde su interior, que tras efectuar reclamos ante la empresa y mediante el Sernac no se le dio una solución a su satisfacción, puesto que le ofrecieron una indemnización de US\$185 dólares americanos pagados en efectivo en moneda local o bien un documento Travel Voucher por un monto de US\$370, lo que le pareció una burla considerando que sus pérdidas por lo sustraído desde su maleta superan con creces la oferta de Latam, por lo que previos argumentos legales, solicita sea condenado el proveedor al máximo de las multas, con costas. En cuanto a la demanda civil de indemnización de perjuicios, la actora demanda la suma de \$2.000.000 por concepto de daño emergente y daño moral según los argumentos que expone, más intereses, reajustes y costas.

A fojas 6 y siguientes rola prueba documental acompañada en la querrela y demanda civil, que consisten en reclamo ante Latam, copia del ticket de viaje, documentos de tramitación de reclamo ante el Sernac, y fotografías de maleta.

A fojas 23 se provee la querrela y demanda civil, se confiere traslado, y se cita a las partes a comparendo de contestación y prueba.

A fojas 24 y siguientes rola escrito presentado por la actora, rectificando la querrela y demanda civil, aumentando sus pretensiones indemnizatorias en la suma de \$4.000.000 según los argumentos que expone. En un tercer otrosí, confiere patrocinio y poder a la abogada doña Grece Yennifer Niklitschek Serón.

A fojas 35 y siguientes la parte querellante y demandante civil acompaña documentos, que consisten en cotizaciones de las especies sustraídas.

04 MAYO 2018  
PUERTO MONTT,  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3198-17

NELLY MUÑOZ MORAGA  
Secretaria titular  
2° Juzgado de Policía Local

*limbo monto, cccc  
195*

A fojas 46 doña Jacqueline Shuitmaker González, agente, en representación de Latam Airlines Group S.A., confiere patrocinio y poder los abogados don Mauricio Cárdenas García y don Ignacio González Fernández.

A fojas 47 y siguientes rola acta de comparendo celebrado en estrados, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por la abogada doña Grece Niklitschek Serón, y la parte querellada y demandada civil representada por el abogado don Ignacio González Fernández. La querellante y demandante civil ratifica la querrela y demanda, con costas. La parte querellada y demandada civil contesta en la audiencia interponiendo excepción de incompetencia absoluta del tribunal; en subsidio, formula descargos a la acción infraccional y contesta la demanda civil, negando los fundamentos fácticos de la acción, solicitando el rechazo de la querrela y demanda civil en todas sus partes; en subsidio, sea su representada condenada en virtud de los daños efectivamente acreditados y que no pueden superar el monto de reparación del equipaje. Se suspende la audiencia para evacuar el traslado conferido por la excepción deducida.

A fojas 53 y siguientes rola escrito presentado por la abogada doña Grece Yennifer Niklitschek Serón, evacuando el traslado conferido.

A fojas 66 y siguientes rola sentencia interlocutoria rechazando la excepción de incompetencia deducida.

A fojas 53 y siguientes la abogada doña Grece Yennifer Niklitschek Serón, delega poder en el abogado don Alexis Fernando Godoy Godoy.

A fojas 76 y siguientes rola acta de continuación de comparendo decretado en autos, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil representada por el abogado don Alexis Godoy Godoy, y en rebeldía de la parte querellada y demandada civil. Llamadas las partes a conciliación esta no se produce. Se recibe la causa a prueba, ratificando la parte querellante y demandante civil los documentos acompañados. Se recibe la prueba testimonial, declarando en calidad de testigo de la parte querellante y demandante civil doña Erica Marcela Rehbein Paredes, ya individualizada en acta, quien legalmente juramentada y sin tacha declara que a fines de febrero la señora Johana venía de un viaje y no venían todas sus cosas en la maleta, y la maleta venía rota, lo que le consta ya que la testigo dice ser amiga de la mamá de la actora y la señora Johana llegó comentando lo sucedido, que sabe que reclamó a Lan pero no obtuvo respuesta, que avalúa las especies en un millón y medio o dos y que la señora Johana estaba muy triste al no poder entregar los reglaos que compró a sus familiares, avaluando la tristeza de la actora en dos millones de pesos o más. La parte querellante y

04 MAYO 2018  
PUERTO MONTT,  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3198-12

NELLY MUÑOZ MORAGA  
Secretaria titular  
2° Juzgado de Policía Local

Monte morante, m  
196

demandante civil solicita se oficie al Sernac para que informen el número de reclamos de la misma especie contra Latam de los últimos 12 meses.

A fojas 87 rola respuesta a oficio del Sernac.

A fojas 91 rola autos para fallo.

**Con lo relacionado y considerando:**

**PRIMERO:** Que atendido los términos de la defensa, quienes niegan los hechos de la acción, se deberá determinar la veracidad de los hechos denunciados, y conforme esto, establecer si existe una infracción a la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

**SEGUNDO:** Que en cuanto a los hechos, la prueba acompañada en estrados apreciada en su conjunto conforme las reglas de la sana crítica, se acredita que la actora María Johana Troncoso Arriagada, al viajar en un vuelo de la empresa Latam y llegar a destino, al recoger su maleta, esta se encontraba deteriorada, como se indica en fotografías de fojas 20, 21 y 22. Que al reclamar por el hecho y aseverando la actora que le fueron sustraídas especies desde el interior de su maleta, la empresa inicialmente ofreció una compensación a la cual no accedió la demandante al considerar que no cubría el costo de la maleta y las especies que reclama le faltaban desde su interior. Que para acreditar sus dichos, la parte querellante y demandante civil acompaña prueba documental que consisten en correos electrónicos del reclamo ante el proveedor Latam, copia del ticket de viaje, documentos de tramitación de reclamo ante el Sernac, fotografías de maleta, presupuestos de las especies supuestamente sustraídas y declaración de testigo de oídas doña Erica Marcela Rehbein Paredes. Que esta prueba, analizada en su conjunto conforme las reglas de la sana crítica, resulta suficiente para acreditar que efectivamente el deterioro del equipaje sea tal, y que este se haya producido en el viaje que refiere la actora, sin embargo, resulta insuficiente para acreditar que efectivamente se le hayan sustraído las especies que señala así como la preexistencia de las mismas.

**TERCERO:** Que esta sentenciadora estima que existió negligencia en el cuidado y transporte de la maleta de propiedad de la actora, toda vez que resultó deteriorada estando bajo la custodia del proveedor. Que los hechos denunciados y acreditados, y que evidentemente ocasionaron molestias a la consumidora María Johana Troncoso Arriagada, se logran enmarcar en lo dispuesto en el artículo 3 letra e) de la ley 19.496 que prescribe: “*Son derechos y deberes básicos del consumidor*”: letra e) “*El derecho a*

PUERTO MONTT 04 MAYO 2018  
CERTIFICO QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3198-17

NELIY MUÑOZ MORAGA  
Secretaria titular  
2° Juzgado de Policía Local

monto noventa, sub 092

la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea. Que el artículo 12 de la ley 19.496 que establece que "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a los cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega de un bien o la prestación de un servicio"; por su parte el artículo 23 del mismo cuerpo legal prescribe: "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o prestación de un servicio actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio", y de conformidad con el artículo 24 del mismo cuerpo legal, las infracciones a la ley que no tuvieren señalada una sanción diferente, serán sancionadas con multa de hasta 50 unidades tributarias mensuales.

**CUARTO:** Que acreditándose los hechos denunciados, se logra establecer los daños sufridos por la actora doña Jenny Paola Torres Olivares, en cuanto a que estos fueron reales y ciertos, toda vez que efectivamente su equipaje resultó deteriorado. Lo anterior importa para cualquier persona normal sufrir una situación de molestia e incertidumbre y alteración de las condiciones normales de vida que la actora no está en condiciones jurídicas de soportarlo, y que naturalmente provoca una afectación de ánimo que constituye fenómenos naturales y ordinarios en tales casos que, por ello, no necesitan ser especialmente probados, ya que la comprobación de su realidad va incluida en la existencia misma de la desgracia, y aunque no se rindió prueba en específico respecto de su monto, este tribunal en uso de sus facultades, acogerá la demanda civil de indemnización de perjuicios, y se condenará al proveedor por concepto de daño emergente por la destrucción o daños de la maleta en la suma de \$95.990 según presupuesto de la maleta de fojas 42, y a un daño moral por la suma de \$300.000 pesos conforme el mérito del proceso. La apreciación que se hace de lo precedente, se concluye según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica, entendiéndose por sana crítica aquella que conduce al esclarecimiento de la verdad por los medios que aconsejan la razón y el criterio racional puesto en juicio.

Y visto, además, lo prescrito en la ley 19.496; y las facultades que me confiere la ley 15.231 y 18.287, **se resuelve:**

04 MAYO 2018  
PUERTO MONTT,  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° 3198-17

NELLY MUÑOZ MORAGA  
Secretaria titular  
2° Juzgado de Policía Local

*Quinto mes de mayo 1998*

**I.- Que se da lugar a la querrela infraccional** de fojas 1 y siguientes y se **condena al proveedor LATAM AIRLINE S.A.** representado para efectos del artículo 50 letras C y D de la ley 19.496 por doña **Jacqueline Shuitemaker**, en su calidad de administradora o jefa de local ya individualizados en autos, al pago de una **multa de 8 unidades tributarias mensuales**, por infracción a la ley 19.496.

**II.- Que se da lugar a la demanda civil** de fojas 1 y siguientes, y se **condena al proveedor LATAM AIRLINE S.A.** representado para efectos del artículo 50 letras C y D de la ley 19.496 por doña **Jacqueline Shuitemaker**, en su calidad de administradora o jefa de local ya individualizados en autos, al pago de una indemnización de \$95.990 por concepto de daño emergente y **\$300.000 por concepto de daño moral, más reajustes, intereses y costas**, desde la fecha de notificación de la demanda, y hasta su pago efectivo, conforme lo analizado en el considerando cuarto precedente el que se da por reproducido conforme el principio de economía procesal, apreciación que se hace según el mérito del proceso y aplicando las reglas de la sana crítica.

**III.- Que se da lugar a la condenación en costas**, por haber tenido la actora motivos plausibles para litigar.

Regístrese y notifíquese personalmente o por cédula para el pago de la multa y cumplimiento de la sentencia.

Remítase copia autorizada de la sentencia al Servicio Nacional del Consumidor una vez ejecutoriada, conforme el artículo 58 bis de la ley 19.496.

Déjese copia en el registro de sentencias.

**Rol N° 3.198-2017.-**

Pronunciada por doña **KARIN YUNGE WINKLER**, jueza titular del Segundo Juzgado de Policía Local de Puerto Montt. Autoriza doña Nelly Muñoz Moraga, secretaria abogada titular.

**04 MAYO 2018**  
PUERTO MONTT.  
CERTIFICO, QUE ES FIEL A SU ORIGINAL Y QUE SE  
HA TENIDO A LA VISTA EN CAUSA ROL N° **3198-17**

**NELLY MUÑOZ MORAGA**  
Secretaria titular  
2° Juzgado de Policía Local

of. n° 2834-



Al señor  
Directo  
Servicio Nacional del  
Consumidor  
Dalmaceda esq. Bengip  
Puerto Montt

307771856  
 10 CARTA CERTIFICADA 59  
 DA EXPRESA (EMPRESAS)  
 11/05/18 11:20 gr \$0  
 I. MUNICIPALIDAD DE PUERTO MONTT -  
  
 1170268845572

15 MAY 18  
JUZGADO DE POLICIA LOCAL  
FUGADO MEXICO